



UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Faculdade de Ciências e Tecnologia

Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente

**RÓTULO DE SERVIÇO PÚBLICO SUSTENTÁVEL:
APLICAÇÃO AO SERVIÇO DE LICENCIAMENTOS E APOIO ÀS
ACTIVIDADES ECONÓMICAS DA CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS**

Ana Rita Santos Domingues

Dissertação apresentada na Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade
Nova de Lisboa para a obtenção do grau de Mestre em Engenharia do Ambiente,
perfil *Ordenamento do Território e Impactes Ambientais*

Orientador: Professor Doutor Tomás Augusto Barros Ramos

Lisboa

2010

À Maria,

pelo que foi, pelo que é e pelo que poderia ser.

AGRADECIMENTOS

Ao Professor Doutor Tomás Ramos pelo apoio, incentivo e conhecimentos transmitidos durante toda a orientação desta dissertação;

À Engenheira Cristina Garrett pelo auxílio no estudo caso;

À Divisão de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas pela autorização de fornecimento de dados;

À Arquitecta Sónia Araújo Cardoso pela sua compreensão e disponibilidade;

Aos amigos e colegas pela ajuda vinda de várias formas;

Aos meus pais pelo apoio incondicional;

Ao André por tudo o que me ofereceu diariamente.

RESUMO

A sustentabilidade dos serviços públicos constitui uma área de particular importância para a população e decisores. Os serviços públicos têm verificado a necessidade de justificar a sua existência e o modo como desenvolvem as suas operações e actividades inerentes. Tendo em conta a necessidade crescente de integrar a sustentabilidade na gestão das organizações, o sector público assume também um papel central devido à sua influência junto dos cidadãos e dos restantes sectores da sociedade.

Este trabalho de investigação visa desenvolver uma proposta de rótulo de sustentabilidade de serviços públicos, contribuindo para a integração dos aspectos sociais, ambientais e económicos nas actividades e operações dos serviços públicos.

Para a concretização do rótulo de sustentabilidade proposto foram adaptados critérios do rótulo ecológico da União Europeia, sendo também desenvolvidos novos critérios de modo a avaliar as várias vertentes da sustentabilidade. O rótulo sustentável é atribuído caso o serviço cumpra os requisitos necessários que foram estipulados, demonstrando que segue uma política activa de utilização de fontes de energia renováveis, de economia de energia e de água, de redução de resíduos e de melhoria do ambiente.

O modelo conceptual criado foi testado ao serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da Câmara Municipal de Oeiras. Na aplicação preliminar do rótulo concluiu-se que o serviço apenas cumpria 23%. No entanto o cumprimento da totalidade dos critérios é possível se vierem a ser implementadas novas medidas ambientais, sociais e económicas neste serviço particular e no conjunto da autarquia.

O modelo conceptual proposto é potencialmente aplicável a qualquer outro serviço público, podendo adaptar-se os requisitos para serviços públicos a diferentes escalas e serem desenvolvidos outros estudos sobre a avaliação da sustentabilidade do sector público.

ABSTRACT

The sustainability of public sector is a major concern for the general population and policy makers. Public services have been encouraged to be more active in the society and to justify their existence and how they conduct their core activities and operations. The actual necessity on the integration of sustainability on organization management has increased the role of public sector, mainly because of their influence on citizens and other society sectors.

The main aim of this research is the development of a conceptual model of a sustainability label for public services to initiate the integration of sustainable in operations and activities of public sector through the application of a sustainable label.

The criteria of sustainable label have been accomplished by the adaptation of the criteria from the European Ecolabel and by the formulation of new ones in order to assess the various aspects of sustainability. Any public service can display this label, if the service meets all the requirements provided, demonstrating through the use of renewable energy sources, economization of energy and water, reduction of labor wastes and commitment to support a better environment, economy and society. If all the requisites presented on this work are filled, the public service can support the sustainable label.

The proposed model was tested in the licensing and economic activities support by the Municipality of Oeiras. The preliminary results show that the service evaluated has filled 23% of all criteria. However that can be accomplished through the implementation of environment, society and economy improvements on the service and on the organization.

The conceptual model created can be potential applied on any public service by the adaptation of all requisites for different scales of public services. In addition, this research can initiate other studies on sustainable evaluation of public sector.

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

AAE - Avaliação Ambiental Estratégica

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

ADA – Avaliação de Desempenho Ambiental

CE – Comunidade Europeia

CEI - Comissão Electrotécnica Internacional

CMO – Câmara Municipal de Oeiras

DLAAE - Divisão de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas

DMPUH - Direcção Municipal de Planeamento, Urbanismo e Habitação

DPGU - Departamento de Planeamento e Gestão Urbanística

ELCD - European Reference Life Cycle Data Systems

EMAS - Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria

ENDS - Estratégia Nacional do Desenvolvimento Sustentável

EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

ETA - Estações de Tratamento de Água

FMI - Financial Management Initiative

GEE - Gases com Efeito de Estufa

GEN - Global Ecolabelling Network

GRI - Global Reporting Initiative

IDA - Indicadores de Desempenho Ambiental

IDG - Indicadores de Desempenho de Gestão

IDO - Indicadores de Desempenho Operacional

IEA - Indicadores de Estado do Ambiente

IPQ - Instituto Português de Qualidade

ISO – International Organization for Standardization

IUCN - International Union for Conservation of Nature

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONG - Organizações Não Governamentais

PERSU II - Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos 2007-2012

PMOT - Planos Municipais de Ordenamento do Território

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RSPS – Rótulo de Serviço Público Sustentável

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

SIADAP - Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública

SMAS - Serviço Municipalizado de Água e Saneamento

SOGE - Sustainable Operations on the Government Estate

TEP - tonelada equivalente de petróleo

UE – União Europeia

ÍNDICE DE MATÉRIAS

1	Introdução	1
1.1	Enquadramento.....	1
1.2	Factores que justificam a escolha do tema	3
1.3	Objectivos.....	4
1.4	Estrutura e organização da dissertação.....	4
2	Revisão de Literatura	7
2.1	Âmbito da Revisão	7
2.2	Desempenho Ambiental e Rotulagem.....	7
2.2.1	Avaliação de Desempenho Ambiental.....	9
2.2.2	Rotulagem Ambiental	11
2.2.3	Rótulo ecológico da UE	26
2.3	Caracterização geral do sector público.....	32
2.4	Gestão e avaliação de desempenho no sector público.....	36
2.4.1	Enquadramento e historial	36
2.4.2	Modelos na gestão e avaliação de desempenho	40
2.5	Indicadores	43
2.6	Comunicar o desempenho sustentável	47
3	Metodologia	53
3.1	Enquadramento.....	53
3.2	Elaboração do modelo conceptual.....	53

3.3	Caracterização do serviço público.....	56
3.4	Aplicação.....	56
4	Modelo conceptual do rótulo de serviço público sustentável	57
4.1	Aplicabilidade do rótulo ecológico da UE a serviços públicos.....	57
4.2	Directrizes/Critérios e Indicadores	59
5	Aplicação do modelo conceptual.....	69
5.1	Caracterização do Estudo de Caso	69
5.2	Aplicação do Estudo de Caso.....	74
6	Conclusões	107
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
	ANEXO I – PROCEDIMENTOS PARA A OBTENÇÃO DE DADOS DE BASE .	119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: Modelo de ADA	10
Figura 2.2: Rótulo Ecológico da União Europeia.	30
Figura 2.3: Rótulo Ecológico da União Europeia Opcional.	31
Figura 3.1: Fases da Metodologia.	53
Figura 5.1: Distribuição das Direcções Municipais de Oeiras.	69
Figura 5.2: Sistema do serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da CMO.	73

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1: Síntese dos principais rótulos ecológicos do Mercado.	15
Tabela 2.2: Factores associados à adopção de práticas de gestão ambiental em organizações do sector privado <i>versus</i> organizações do sector público	37
Tabela 2.3: Características das duas concepções do processo de desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade.....	46
Tabela 4.1: Lista de atributos do serviço público para o RSPS.	59
Tabela 5.1: Resultados do factor de sustentabilidade Biodiversidade.	74
Tabela 5.2: Resultados do factor de sustentabilidade Qualidade da Água e Solo.	77
Tabela 5.3: Resultados do factor de sustentabilidade Alterações Climáticas e Energia....	80
Tabela 5.4: Resultados do factor de sustentabilidade Qualidade do Ar.	86
Tabela 5.5: Resultados do factor de sustentabilidade Gestão dos Recursos Naturais.	88
Tabela 5.6: Resultados do factor de sustentabilidade Desenvolvimento Económico.....	90
Tabela 5.7: Resultados do factor de sustentabilidade Desempenho Financeiro.	92
Tabela 5.8: Resultados do factor de sustentabilidade Condições de Trabalho.	94
Tabela 5.9: Resultados do factor de sustentabilidade Qualidade de Vida da População...	98
Tabela 5.10: Síntese dos Resultados.....	100

1 INTRODUÇÃO

1.1 Enquadramento

O sector público tem sido frequentemente omitido nos trabalhos sobre integração ambiental nas actividades económicas. Este sector tem igualmente, muitas vezes, desconsiderado o contributo das suas actividades para originar impactes ambientais, estando mais afastado de boas práticas de avaliação e gestão ambiental (Ramos, 2004).

Esta situação é consideravelmente preocupante, na medida em que internacionalmente o sector público corresponde a cerca de 40% de toda a actividade económica (Ball *et al.*, 2009). Por conseguinte, considera-se importante uma abordagem das suas actividades e operações a nível da sustentabilidade. Em particular, os governos locais que são responsáveis por um largo número de serviços e apresentam uma relação próxima com os cidadãos.

Com a integração da sustentabilidade no sector público, pretende-se modernizar o sector, sendo considerada pela Estratégia Nacional do Desenvolvimento Sustentável (ENDS) um elemento fundamental para qualificar a governação e para a prestação mais eficiente de serviços. A modernidade do sector pretende reforçar o seu contributo para o desenvolvimento do país para uma sociedade mais justa e melhor regulada, sustentada num sistema de justiça mais eficaz. Deste modo, as linhas estratégicas consistem em legislar melhor, simplificar os procedimentos administrativos, valorizar as tecnologias de informação e comunicação e adoptar boas práticas de sustentabilidade (Agência Portuguesa do Ambiente, 2008).

Até à data pouco tem sido feito na rotulagem de serviços, nomeadamente serviços públicos. Embora o rótulo ecológico da União Europeia (UE) se aplique a bens e serviços, a maioria da legislação existente para aplicação deste rótulo refere-se a bens. Actualmente, apenas existe legislação referente a serviços de alojamento turístico e serviços de parques de campismo. Outros rótulos como é o caso do Good Environmental Choice da Austrália contêm critérios para avaliar distintas categorias de serviços (Good Environmental Choice Australia Ltd, 2001).

Capítulo 1.Introdução

Neste contexto, a partir da informação do rótulo ecológico da UE irão ser formulados critérios e indicadores para avaliação da sustentabilidade de um serviço público, utilizando como caso de estudo o serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da Câmara Municipal de Oeiras (CMO).

A relevância deste estudo está também associada à necessidade de desenvolver directrizes para avaliar serviços adaptando um rótulo já existente. Paralelamente, contribui-se para a integração de aspectos de sustentabilidade nos serviços de Administração Pública.

Os rótulos ecológicos têm sido desenvolvidos de forma a simplificar a comunicação de informação, auxiliando os consumidores ou outros a seleccionar produtos menos nocivos para o ambiente. Desta forma, os rótulos ecológicos fornecem informação útil, cientificamente credível, dos custos ambientais inerentes de um produto, desde a extracção de uma gama de materiais na fase de pré-produção, passando pelo processo produtivo e distribuição, até à sua eliminação (European Commission, 2004).

A rotulagem incide nos consumidores do produto final, ao contrário do que acontece com os esquemas de certificação da organização, apesar de consistir em informação útil, não está disponível juntamente com os produtos de uma determinada organização no momento em que o consumidor interage com estes. Por conseguinte, a obtenção de informação no momento de adquirir um determinado produto é uma forma de consciencialização específica, rápida e simples de modo a que o acto de compra de um bem ou utilização de um serviço seja consciente das suas implicações a nível da sustentabilidade.

Para a consciencialização sobre a sustentabilidade na utilização de um produto é necessário sintetizar informação, sendo um desafio acrescido no caso dos impactes de um produto no ambiente, pois alguns impactes são difíceis de identificar. A excepção à regra é a agricultura biológica, onde um número significativo de pesquisas sugere que existem impactes positivos desta prática na qualidade do solo e água (United Nations Environment Programme, 2005).

No âmbito da proliferação de leis mais restritivas, iniciativas de protecção ambiental e do aumento generalizado das preocupações e expectativas das partes interessadas no ambiente e desenvolvimento sustentável, as instituições públicas locais começaram a

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

estar mais empenhadas em controlar os impactes negativos no ambiente através da sua integração nas suas actividades e consequentemente nos bens e serviços.

As estratégias e práticas de sustentabilidade permitem às organizações criar maior valor sobre os seus produtos. Por conseguinte, os serviços públicos, nomeadamente aqueles disponíveis em distintas organizações, poderão evidenciar-se também na sua área de actuação pela utilização do Rótulo de Serviço Público Sustentável (RSPS).

1.2 Factores que justificam a escolha do tema

Apesar da maximização dos lucros e a geração de receitas para as próximas gerações não serem as principais preocupações das entidades públicas (Boland e Fowler, 2000), a melhoria contínua do serviço e o marketing associado a uma prática sustentável influenciará as entidades compreendidas a adoptar critérios de sustentabilidade para a avaliação e comunicação do seu desempenho.

O rótulo ecológico da UE foi escolhido como referência devido ao facto de já ser conhecido pela maioria das pessoas e assim não contribuir para o aumento de nova e distinta informação nas suas escolhas. Do mesmo modo, aumenta-se a confiança deste pelos consumidores na medida em que os rótulos ambientais procuram sintetizar informação ambiental complexa, muitas vezes não compreendida pelos consumidores em geral.

Os Municípios são frequentemente os maiores empregadores, desempenhando um papel central no desenvolvimento local, independentemente da sua dimensão, localização ou características demográficas (Nogueiro e Ramos, 2009). Estes são ainda responsáveis por diversos serviços. Por conseguinte, para desenvolvimento das directrizes de avaliação do serviço público, optou-se por um serviço da Administração Pública Local devido ao seu envolvimento com um largo número de agentes, públicos e privados.

Os Municípios ostentam uma posição privilegiada de proximidade com a comunidade, justificando a importância da sustentabilidade dos seus serviços. Consequentemente, o estudo de aplicabilidade de um RSPS é relevante na medida em que as suas práticas poderão influenciar os bens originados pelo serviço, tornando-o mais rigoroso a nível ambiental, social e económico.

1.3 Objectivos

O objectivo geral desta dissertação consiste no desenvolvimento de directrizes para a atribuição de um RSPS a serviços públicos, tendo como propósito promover serviços com menos impactes ambientais negativos, procurando vir a constituir uma fonte de informação simples e útil para todos os utilizadores de um determinado serviço público. Além de se pretender iniciar um processo de rotulagem da sustentabilidade de serviços públicos, pretende-se iniciar um processo de informação das partes interessadas como estratégia fundamental dos serviços públicos.

Para a concretização do objectivo geral foram estabelecidos os seguintes objectivos específicos:

1. Definir um grupo de critérios e respectivos indicadores de desempenho aplicáveis a um serviço do sector público;
2. Conceptualizar um modelo para aplicação do RSPS;
3. Elaborar um perfil de sustentabilidade preliminar do serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da CMO;
4. Aplicar o modelo ao estudo caso.

1.4 Estrutura e organização da dissertação

A realização da dissertação será desenvolvida em cinco capítulos principais, traduzindo etapas previamente estabelecidas:

Capítulo 1 – Introdução

Nesta fase, é realizada uma introdução ao trabalho, definindo objectivos, justificação do tema e a organização da dissertação.

Capítulo 2 – Revisão da Literatura

Este capítulo inclui um enquadramento mais aprofundado do tema, onde são analisadas a rotulagem ambiental e a Avaliação de Desempenho Ambiental (ADA) actualmente existentes. Posteriormente elabora-se uma caracterização geral do sector público, seguida de uma recolha de informação sobre a gestão e avaliação do desempenho do sector

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

público. Por fim, aborda-se a importância da existência de indicadores como ferramentas da rotulagem ambiental e a comunicação da informação das organizações às partes interessadas.

Capítulo 3 – Metodologia

Neste capítulo é descrita a metodologia para aplicação do RSPS, adoptada através do desenvolvimento de critérios e indicadores para avaliação da sustentabilidade de serviços públicos, tendo por base os critérios do rótulo ecológico da UE. Além disto é caracterizado o serviço alvo de aplicação da metodologia e modo de utilização do RSPS.

Capítulo 4 – Modelo Conceptual

Esta etapa inclui a análise da aplicabilidade do rótulo ecológico da UE de serviços de alojamento turístico a serviços públicos e ainda a identificação das directrizes/critérios e indicadores do modelo conceptual

Capítulo 5 – Aplicação do Modelo Conceptual

Neste capítulo é realizada a caracterização do estudo do caso e a aplicação do modelo conceptual desenvolvido para atribuição do RSPS com os dados obtidos.

Capítulo 6 – Conclusões

Por fim são enumeradas as principais conclusões desta dissertação e as perspectivas de desenvolvimentos futuros.

Anexo I

Neste anexo apresentam-se os procedimentos para a obtenção de dados de base, realizado a responsáveis pelo serviço em estudo.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Âmbito da Revisão

A revisão de literatura surge de forma a enquadrar as matérias mais relevantes, subjacentes ao tema primordial da dissertação. Foi estruturada de modo a abordar primeiramente as temáticas da rotulagem ambiental e avaliação do desempenho ambiental. Seguidamente direccionou-se a revisão para a caracterização do sector público e a gestão e avaliação do desempenho ambiental realizada até à data neste sector. Por fim, reviu-se literatura referente a indicadores, em particular indicadores de sustentabilidade, e ainda a importância e modos de comunicar informação.

Esta revisão foi feita com o auxílio de artigos científicos, sendo possível constatar o que já foi feito nesta área, servindo de suporte para a metodologia que se propõe elaborar na dissertação.

2.2 Desempenho Ambiental e Rotulagem

A ADA e a rotulagem ambiental são instrumentos que simplificam informação complexa, sendo que alguns grupos de partes interessadas em organizações, produtos ou serviços teriam dificuldade em conhecer e assimilar essa informação caso estes instrumentos não existissem.

Desde os anos oitenta do século XX que os instrumentos de auto-regulação têm vindo a ser cada vez mais adoptados, em alternativa aos instrumentos de comando e controlo (Amstel *et al.*, 2008). Os instrumentos ambientais de auto-regulação ou voluntários permitem estabelecer uma ligação entre objectivos ambientais e económicos, como é o caso do Rótulo Ecológico da UE. A combinação de diferentes abordagens - regulação governamental com incentivos económicos e esquemas voluntários - é preferível à implementação de apenas uma abordagem.

Os instrumentos de comando e controlo obrigam a adoptar comportamentos através do estabelecimento de condicionamentos quantitativos, por exemplo os limites de emissões.

Por vezes alguns grupos interessados não compreendem a informação disponibilizada como é o caso de qual o propósito de existir um determinado limite de emissão.

Tem sido feita alguma pesquisa sobre a eficácia dos instrumentos de auto-regulação, estabelecendo várias vantagens como a flexibilidade e sensibilidade ao mercado, capacidade de resposta, o desejo dos produtores em cumprir os requisitos, a actualidade dos padrões estabelecidos e eficiência. Por outro lado, a literatura também sublinha algumas desvantagens, segundo Amstel *et al.* (2008) a auto-regulação tem sido ilusória, servindo apenas interesses corporativos em troca de bens públicos.

Os instrumentos ambientais de auto-regulação são abrangidos pela norma ISO 14020:1998 que define os princípios seguidamente enumerados para a rotulagem e declarações ambientais:

- Devem ser precisos, verificáveis, relevantes e não ilusórios;
- Os procedimentos e requisitos não devem ser preparados, adoptados ou aplicados com a intenção ou o efeito de criar obstáculos desnecessários ao comércio internacional;
- Devem ser baseados em metodologias científicas suficientemente completas, compreensivas e credíveis, de modo a que os resultados da produção sejam precisos e reprodutivos;
- A informação acerca do procedimento, metodologia e critérios utilizados como suporte, devem estar disponíveis e serem facultados sobre qualquer pedido das partes interessadas;
- Devem ter em consideração todos os aspectos relevantes do ciclo de vida de um produto;
- Não devem inibir a inovação que mantém ou potencia o melhoramento do desempenho ambiental;
- Os requerimentos administrativos ou informação exigida deve limitar-se à necessária para estabelecer a consonância com a aplicação dos critérios estabelecidos;
- Devem, no processo de desenvolvimento dos critérios, incluir uma participação das partes interessadas, havendo esforços conjuntos para se chegar a um consenso;
- A informação sobre os aspectos relevantes deve estar disponível aos actuais e potenciais consumidores.

2.2.1 Avaliação de Desempenho Ambiental

A ADA serve sobretudo para avaliar e melhorar o desempenho de uma organização, devendo ser utilizada para o seu melhoramento interno e apresentado a elementos externos. Além disto podem ser formalizados outros propósitos, incluindo: i) medição dos impactes das actividades do sector na dimensão ecológica do desenvolvimento sustentável; ii) aumento do conhecimento dos resultados dos programas e medidas adoptadas, sabendo se estão ou não a funcionar; e iii) promover ou demonstrar aos líderes políticos, partes interessadas e cidadãos o desempenho da organização (Lundberg *et al.*, 2009). É essencial avaliar a relação entre as principais missões/actividades e as pressões e impactes ambientais, não se restringindo à legislação existente mas incorporando também metas ambientais actuais (Ramos *et al.*, 2007b).

Ao contrário das organizações privadas que vêem na ADA um meio de comunicação externa com o objectivo de aumentar os seus lucros, o propósito primário da ADA numa organização pública consiste em melhorar o seu desempenho e aumentar o conhecimento do impacte das suas actividades no ambiente (Lundberg *et al.*, 2009).

A Norma Portuguesa EN ISO 14031:2004 fornece orientações para a concepção e utilização da ADA numa organização, sendo aplicável a todas as organizações, independentemente do tipo, dimensão, localização e complexidade. Esta Norma decorre da aplicação nacional da norma internacional ISO 14031:1999.

De acordo com a Norma Portuguesa EN ISO 14031:2004, a ADA é um processo e um instrumento de gestão interna, concebido para proporcionar à gestão informação fiável e verificável numa perspectiva de continuidade. Isto permite determinar se o desempenho ambiental de uma organização cumpre os critérios estabelecidos. Para concretizar este processo utilizam-se indicadores para fornecer informação comparativa do desempenho ambiental passado e presente de uma organização, com os seus critérios de desempenho ambiental.

Se uma dada organização estabelecer um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), irá avaliar o seu desempenho ambiental em comparação com a sua política ambiental, objectivos, metas e outros critérios de desempenho ambiental. Na ausência de SGA, a ADA poderá numa organização: i) identificar os aspectos ambientais; ii) determinar quais os aspectos

que serão tratados como significativos; iii) estabelecer critérios para o desempenho ambiental; e iv) avaliar o desempenho ambiental em comparação com esses critérios (IPQ, 2004).

A Norma Portuguesa EN ISO 14031:2004 consiste num modelo de gestão do tipo *Planear-Executar-Verificar-Actuar* (Figura 2.1).

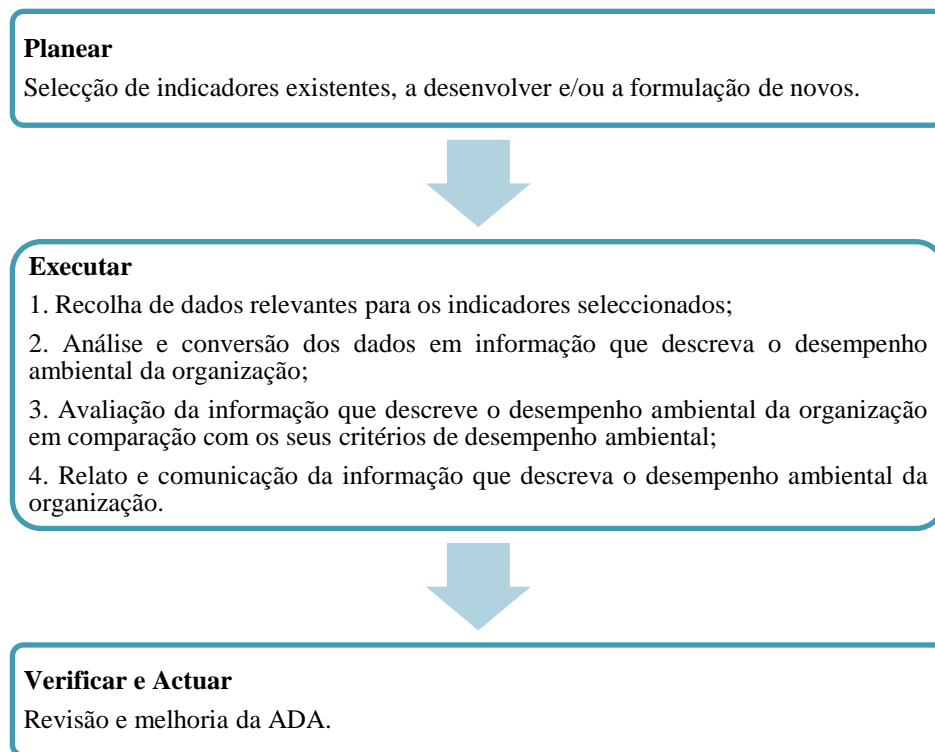


Figura 2.1: Modelo de ADA (Adaptado Norma Portuguesa EN ISO 14031:2004).

A ADA e respectiva selecção de indicadores deverá basear-se em: i) aspectos ambientais significativos que pode controlar e sobre os quais possa ser expectável ter influência; ii) critérios de desempenho ambiental; e iii) perspectivas das partes interessadas (IPQ, 2004).

Os critérios de desempenho ambiental podem partir de várias fontes já existentes como: i) o desempenho actual e passado; ii) requisitos legais; iii) códigos, normas e boas práticas reconhecidas; iv) dados e informações sobre o desempenho, desenvolvidos por organizações industriais e de outros sectores; v) revisões pela Gestão e auditorias; vi) os pontos de vista das partes interessadas; e vii) investigação científica (IPQ, 2004).

A revisão e melhoria da ADA incluem i) a revisão da eficácia de custos e benefícios alcançados com este modelo; ii) o progresso para o cumprimento dos critérios de

desempenho ambiental; iii) a adequabilidade dos critérios de desempenho ambiental e dos indicadores para a ADA seleccionados; e iv) fontes de dados, métodos de recolha de dados e qualidade dos dados (IPQ, 2004).

A Norma Portuguesa EN ISO 14031:2004 define a ADA como os resultados da conduta de uma organização e dos seus aspectos ambientais (resultados devem ser medidos independentemente da política ambiental, objectivos e metas da organização). Esta norma tem a vantagem de poder ser realizada e mantida com o auxílio de poucos recursos humanos e financeiros (Ramos *et al.*, 2009).

2.2.2 Rotulagem Ambiental

A rotulagem ambiental é uma ferramenta que destaca os produtos com menos impactes ambientais negativos. Deste modo é possível indicar de uma forma simplificada aos consumidores um conjunto de sinais que lhes permite optar por produtos que tenham reduzidas implicações ambientais, sociais e humanas (Hartlieb e Jones, 2009). Se não existisse rotulagem ambiental, qualquer organização poderia proclamar o seu produto como verde sendo livre de pedir um preço mais alto pelo produto e o público-alvo dificilmente conseguiria distinguir produtos verdes, dada a complexa natureza dos impactes ambientais dos produtos ao longo do seu ciclo de vida (Dosi e Moretto, 2001). A rotulagem ambiental é uma forma de limitar a lacuna de informação entre o produtor e o consumidor, onde uma terceira entidade independente assegura que o produtor preencheu os padrões ambientais publicitados no rótulo (Amstel *et al.*, 2008). Numa sociedade onde os padrões de consumo são uma das maiores forças motrizes da degradação ambiental, os esquemas de rotulagem ambiental emergem como um instrumento político ambiental com um largo potencial para contribuir na redução efectiva dos impactes ambientais associados às actividades económicas (Santos *et al.*, 2006).

Ao resumir impactes ambientais em critérios estipulados pela rotulagem ambiental, poderá prejudicar-se algumas organizações com processos produtivos complexos porque ao terem associados vários aspectos ambientais, será difícil disponibilizar informação completa sobre estes aos consumidores (Bruce e Laroia, 2007).

Os produtos com rotulagem ambiental, ilustrando bom desempenho ambiental, são semelhantes aos restantes produtos, denominados por convencionais, excepto que os primeiros são menos nocivos para o ambiente e frequentemente mais dispendiosos. Contudo, o preço não é um bom sinal do valor do produto porque bens de diferente qualidade podem estar disponíveis ao mesmo preço. No entanto, é do preço que dependerão as respostas à rotulagem ambiental, e diferentes rotulagens corresponderão a distintos custos (Ibanez e Grolleau, 2008).

Popp *et al.* (2001) afirmam que a diminuição de um recurso é aceitável desde que o fluxo de bens e serviços possa ser mantido. Estes sublinham o facto de que quem assume uma posição contrária argumenta que a percepção de um *stock* constante de um capital natural é a única forma de atingir a sustentabilidade. Segundo estes autores existem cinco elementos chave para gerir a sustentabilidade dos recursos: i) a qualidade inicial dos recursos; ii) a gestão dos recursos, como se modifica a qualidade ao longo do tempo sob várias circunstâncias naturais ou cenários antropogénicos; iii) as funções produtivas, ou seja, a contribuição relativa dos serviços de um recurso e as entradas substitutas; vi) como se dá substituição à medida que a qualidade dos recursos se modifica; e v) quais os critérios da sustentabilidade.

A rotulagem pode moralizar e humanizar aspectos chave do processo negocial providenciando informação credível, prática e simples sobre assuntos complexos no ciclo de vida do produto. Deste modo os consumidores poderão aplicar as suas convicções pessoais nas suas opções de consumo. Através da comunicação da sustentabilidade, a rotulagem poderá auxiliar os produtores e negociadores a beneficiar um produto de modo credível, enquanto oferece opiniões estratégicas para melhorar a posição competitiva baseada na produção sustentável (Hartlieb e Jones, 2009). Porém, a rotulagem não altera os custos de produção, apenas é usada para diferenciar os produtos (Grolleau *et al.*, 2007).

Hartlieb e Jones (2009), referem-se aos sistemas de rotulagem (ambiental, justiça social, bem-estar animal) como rótulos *éticos*, os quais procuram tornar o comércio mais ético, não implicando a directa dedicação por parte dos distribuidores e revendedores. Este compromisso deverá implicar algumas alterações na cadeia de abastecimento, sendo que além dos produtos deverá ser incorporada a mesma filosofia nos serviços prestados advindos de uma determinada produção.

Os esquemas de rotulagem ética não são simples escolhas voluntárias, acarretam uma convicção pessoal, a qual permita conduzir os consumidores a optar por produtos que defendam as suas convicções, estando igualmente dispostos a pagar mais por isso. Grankvist *et al.* (2004), estudaram os impactes dos rótulos ambientais na preferência dos consumidores, definindo rótulos positivos mas também negativos, onde os primeiros são atribuídos a produtos que respeitam determinados critérios ambientais, e os segundos são atribuídos aos produtos que não respeitam esses mesmos critérios. Com este estudo concluíram que i) os indivíduos com um fraco ou nulo interesse nos problemas ambientais não são afectados por rótulos negativos ou positivos; ii) os indivíduos com um interesse mediano pelos problemas ambientais são mais afectados pelos rótulos negativos do que os rótulos positivos; e iii) os indivíduos com um forte interesse na protecção do ambiente são afectados de igual modo pelos dois tipos de rótulos. Apesar disto, reconhecer o rótulo não é o mesmo que entender o seu significado. De acordo com Hansmann, *et al.* (2006), os consumidores com um nível elevado de preocupações ambientais irão preferir produtos com rótulos ambientais que enfatizam a produção ecológica dos mesmos. Os consumidores com fortes padrões de aspectos sociais irão tendencialmente preferir produtos que enfatizam os padrões sociais, tal como os rótulos de comércio justo. Estes dois tipos de consumidores estão também dispostos a pagar mais pelos produtos que ostentam os rótulos anunciados. Resumidamente, projectar características que preencham as preocupações de sustentabilidade dos consumidores num rótulo torna-se num factor atractivo para o consumidor alvo, caso este disponha de informação suficiente sobre o significado do rótulo.

Disto se retira que a rotulagem ambiental poderá apenas abranger um nicho de mercado, destinado aos consumidores dispostos a pagar mais para o bem da sociedade. No entanto, o aumento de alertas sobre as alterações climáticas, a poluição do ar, custos dos recursos não renováveis, entre outros, justifica a assumpção de que os consumidores que não se interessavam primariamente pelos assuntos ambientais ficam, com estes alertas, mais preparados para contribuir na redução dos impactes ambientais se os custos associados forem limitados (Blenda e Valente, 2009).

A maioria dos estudos sobre os esquemas de rotulagem focam-se na relação entre produtor e consumidor, analisando a capacidade da rotulagem atenuar falhas de mercado

e falta de informação (Grolleau et al., 2007). As organizações que procuram disponibilizar produtos com rótulos ecológicos esperam que os seus esforços sejam reconhecidos pelos consumidores na medida em que o rótulo actua como um instrumento de promoção e posicionamento do produto no mercado (Santos *et al.*, 2006). De qualquer modo, deve-se salientar que, tal como demonstra Thøgersen (2002), os rótulos ambientais apenas influenciam as decisões dos consumidores se os mesmos forem da sua confiança. A confiança dos consumidores depende do tipo de rótulo, sua familiaridade com o rótulo e sobretudo do modo como é feita a comunicação da informação sobre o rótulo. Por vezes, apesar de existirem distintos rótulos ambientais, algumas empresas optam por uma rotulagem própria, agravando o excesso de informação disponível aos consumidores, impedido que tomem uma decisão de base comparativa.



Segundo Amstel *et al.* (2007), as empresas que optam por uma rotulagem ambiental exclusiva não estão preocupadas com o fornecimento de informação aos consumidores que melhore e auxilie as suas escolhas. Em vez disso, acreditam que por razões de marketing, a empresa precisa de se distinguir da concorrência. Do mesmo modo, ao colocarem um rótulo já existente em apenas alguns produtos da empresa (que preencham os critérios estipulados) poderão conduzir a um efeito negativo nos produtos da mesma empresa que não ostentam o rótulo.

A opção, por parte das organizações, de rótulos ambientais já existentes permite melhorar o conhecimento e entendimento dos consumidores por estes, sendo uma unidade universal de qualidade ambiental dos produtos.

Actualmente existem distintos rótulos ambientais no Mundo, na Tabela 2.1 resumem-se alguns dos mais conhecidos, pertencentes ao Global Ecolabelling Network (GEN), à excepção do GreenTick. Nesta tabela apresenta-se uma descrição do rótulo, nome e logótipo e âmbito espacial de aplicação que corresponde à origem dos produtos que podem ser certificados pelo rótulo em questão. O GEN é uma associação sem fins lucrativos que pretende melhorar, promover e desenvolver a rotulagem ambiental de produtos. Além disto permite o reconhecimento mútuo da certificação de produtos com rótulos de membros da rede (Global Ecolabelling Network, 2008).

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*


Tabela 2.1: Síntese dos principais rótulos ecológicos do Mercado.

Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
 Green Tick	Mundial	<p>É um rótulo aplicável a nível mundial e testado por uma entidade independente dedicada à sustentabilidade. O rótulo é aplicável a produtos que cumpram determinados padrões, relativos aos impactes das operações dos seus ciclos de vida. Os critérios são criados por cientistas e engenheiros independentes.</p> <p>Existem 6 marcas de certificação, cada uma com critérios associados:</p> <p>Sustainable: Cumpre os padrões de sustentabilidade;</p> <p>Climate-Friendly: Cumpre os padrões de sustentabilidade e do carbono neutro;</p> <p>Natural: Cumpre os padrões de sustentabilidade e naturais;</p> <p>Organic: Cumpre os padrões de sustentabilidade e os de certificação orgânica da Federação Internacional dos Movimentos da Agricultura Orgânica;</p> <p>Ge-Free: Cumpre os padrões de sustentabilidade e sem origem em engenharia genética;</p> <p>Fair Trader: Cumpre os padrões de sustentabilidade e os critérios de comércio justo das Nações Unidas (GreenTick Certification, 2008).</p>
 EU Ecolabel	União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia	<p>Pode ser aplicado a produtos que cumpram determinados critérios estabelecidos para o grupo a que um dado produto pertence. Estes são definidos através de requisitos estabelecidos por especialistas que analisam os impactes negativos do produto no ambiente ao longo do seu ciclo de vida, desde a extracção das matérias-primas, ao longo da produção e distribuição e, por fim, disposição. Os critérios estabelecidos são votados num Comité Regulador.</p> <p>Tem carácter voluntário, o que poderá ser uma vantagem competitiva em relação aos produtores que não possuam o rótulo, sendo avaliado por uma comissão independente.</p> <p>Existem critérios distintos para 26 categorias de produtos, sendo a categoria de serviços de alojamento turístico a que apresenta maior número de licenças (37%). (European Commission, 2009).</p>

Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
 Blue Angel	Alemanha	<p>Foi criado em 1977 pelo Ministério Federal do Interior e aprovado pelos Ministros do Ambiente do governo federal e estados federais. É feito numa base voluntária e distingue os produtos que apresentem as melhores características ecológicas disponíveis no mercado. O rótulo fornece informação qualitativa aos consumidores. Os produtos são avaliados através de um conjunto de indicadores que avaliam todo o seu ciclo de vida. Existem critérios definidos para cerca de 90 categorias de produtos (Blauer Engel, s.d.¹).</p>
 Nordic Swan	Finlândia, Suécia, Dinamarca, Noruega	<p>Este rótulo é aplicado a produtos que cumpram os requisitos mínimos estabelecidos pelos critérios de cada grupo de produtos que são estabelecidos, através da análise do ciclo de vida dos produtos. Os critérios são revistos com frequência, incentivando os produtores a uma produção sustentável.</p> <p>O rótulo, também conhecido por Nordic Ecolabel é controlado por membros dos Conselhos de Rotulagem Ambiental de cada país e é só aplicável a produtos destes países. Existem critérios definidos para 60 grupos de produtos (Ecolabel Sweden AB, s.d.).</p>
 Good Environmental Choice	Suécia	<p>A Sociedade Sueca para a Conservação da Natureza, responsável pelo rótulo, analisa o ciclo de vida dos produtos e define os critérios que cada grupo de produtos terá de cumprir para serem premiados com o rótulo. Os critérios são definidos para as áreas com maiores impactos negativos no ambiente. Actualmente o sistema engloba 12 grupos de produtos (Naturskyddsföreningen, 2010).</p>
 Environmentally Friendly Product	Croácia	<p>O sistema croata foi modelado pelo sistema alemão do Blue Angel.</p> <p>Este rótulo indica que o produto que o ostenta tem menos impactos negativos no ambiente que os seus semelhantes, através da escolha de determinadas matérias-primas e tecnologias de produção. Os produtores participam voluntariamente de modo a demonstrarem o que foi feito para diminuir a poluição, a redução de matérias-primas e o consumo de energia.</p> <p>Este rótulo foi estabelecido para promover o</p>


¹ s.d.- Sem data definida.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras




Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
		<p>desenvolvimento de novas tecnologias, produção e consumo de produtos com impactes positivos no ambiente, diminuir a poluição e promover o uso de materiais e energia mais económico.</p> <p>Os produtos são rotulados ao cumprirem critérios específicos pré-estabelecidos por especialistas e partes interessadas, seguindo um procedimento preciso e determinado.</p> <p>Os critérios abrangem todo o ciclo de vida dos produtos: desde a extracção, produção, transporte e distribuição ao vendedor e ao consumidor, utilização, até à sua eliminação ou outro fim (reciclagem, reutilização).</p> <p>Os critérios estabelecidos são válidos para um determinado período de tempo, para que seja sempre assegurado o princípio da melhor solução técnica possível num determinado momento. (Ministry of Environmental Protection, Physical Planning and Construction, 2008).</p>
 <p>Ecolabel Vitality Leaf</p>	Rússia	<p>É um sistema voluntário, desenvolvido pela Saint-Petersburg Ecological Union, fornecendo informação ambiental sobre os produtos que o ostentam. É o único rótulo ambiental russo aceite pela comunidade internacional.</p> <p>Este rótulo aplica-se aos produtos que cumpram os critérios estabelecidos para todo o seu ciclo de vida. Estes causam menos impactes negativos no ambiente, melhoram a qualidade do ambiente e incentivam a gestão sustentável dos recursos.</p> <p>O Vitality Leaf só pode ser aplicado a produtos que não tenham substâncias nocivas ao ambiente e em particular a humanos, extracção segura e uso de recursos primários para os humanos e ambiente, mínimos impactes negativos no ambiente durante o ciclo de vida do produto e nos resíduos que originarem.</p> <p>Os critérios englobam i) o nível de poluição; ii) o nível de segurança para saúde humana; iii) o nível de componentes recicláveis; iv) a utilização racional de recursos naturais durante o ciclo de vida do produto; v) uso de fontes renováveis de energia; vi) a produção de resíduos; vii) critérios ambientais de transporte; viii) critérios ambientais de utilização de resíduos; e ix) utilização das melhores tecnologias disponíveis. (Saint-Petersburg's Ecology Union, 2008).</p>

Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
 Environmentally Friendly Product	República Checa	<p>O rótulo é aplicado por uma entidade independente a um produto que preencha os critérios previamente estabelecidos, relacionados com a diminuição/minimização dos impactes ambientais negativos durante todo o seu ciclo de vida.</p> <p>Existem cerca de 30 categorias de produtos definidas pelo Ministério do Ambiente Checo. Os critérios são baseados em vários requisitos sobre o método produtivo, características do produto, propriedades do produto e seu destino final (Czech Environmental Information Agency, s.d.).</p>
 NF Environment	França	<p>Este rótulo é aplicado aos produtos que apresentam um reduzido impacto no ambiente, enquanto oferecem um desempenho equivalente a outros produtos do mesmo segmento.</p> <p>Do NF existem outros dois rótulos: NF mark e o NF Service mark.</p> <p>Os critérios são originários de negociações entre representantes industriais, associações de consumidores e de protecção ambiental, de distribuidores e entidades públicas.</p> <p>Existem critérios para 23 categorias de produtos (AFNOR Certification, 2010).</p>
 AENOR Medio Ambiente	Espanha	<p>Esta marca demonstra que os produtos ou serviços que a ostentam têm menos impactes negativos no ambiente durante o seu ciclo de vida, desde as matérias primas que usam, o seu design, durante o fabrico, a sua utilização e finalidade depois de utilizados.</p> <p>A avaliação dos impactes negativos no ambiente pretende determinar qual o ponto da maior produção, quer seja pela existência de substâncias tóxicas, emissões de poluentes, quer sejam por outras razões. Todo o ciclo de vida é avaliado a nível da água, ar e solo (AENOR, 2002).</p>
 Environmental Choice –	Austrália	<p>É o único rótulo australiano que indica o desempenho ambiental de um produto para o consumo dos cidadãos, englobando todo o seu ciclo de vida.</p> <p>O rótulo é aplicado a produtos que preencham os padrões ambientais estabelecidos, em concordância com os padrões ambientais internacionais, de uma forma voluntária.</p> <p>Existem critérios para produtos e serviços,</p>


*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*




Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
Australia		desenvolvidos e aprovados pelo Standards Development Committee e a Board of Directors of Good Environmental Choice Australia. Existem 5 grupos de critérios de serviços, 41 grupos de critérios para produtos e outros em desenvolvimento (Good Environmental Choice Australia Ltd, 2001).
 Environmental Choice – New Zealand	Nova Zelândia	<p>Este rótulo opera desde 1990 dentro de padrões e princípios internacionais, numa base voluntária, reconhecendo o comprometimento dos produtores para reduzir os impactes negativos no ambiente dos seus produtos e para providenciar um guia credível e independente aos consumidores que querem seguir os produtos que reflectem preocupações ambientais.</p> <p>Os grupos de produtos existentes são revistos periodicamente, actualizando os requisitos necessários para receberem a licença de utilização do rótulo (Environmental Choice New Zealand).</p>
 Rótulo Ecológico ABNT	Brasil	<p>O programa de rotulagem da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) tem o intuito de manter ou melhorar a qualidade ambiental dos produtos que ostentam o rótulo, através da gestão do consumo de energia e matérias-primas e da minimização de impactes gerados pela produção, utilização e disponibilização do produto.</p> <p>Os produtos são rotulados tendo em conta critérios específicos para cada categoria de produtos que abrangem todo o seu ciclo de vida e informações específicas dos produtos similares de outros programas de rotulagem a nível mundial.</p> <p>Os critérios são definidos por membros da comunidade científica, ONG ambientalistas, e associações de consumidores e fabricantes (Rótulo Ecológico ABNT, s.d.).</p>
 Green Seal	E.U.A.	<p>Os produtos são certificados com o Green Seal ao passarem um teste de avaliação que inclui a verificação do cumprimento dos padrões da categoria de produtos a que um determinado produto pertence. É avaliado todo o ciclo de vida do produto e as instalações onde é produzido, através do controlo de qualidade dos procedimentos, garantindo que o produto é representativo de futuras produções.</p> <p>O produto rotulado é monitorizado para que se garanta que os padrões estabelecidos pelo rótulo são cumpridos.</p>

Capítulo 2.Revisão da Literatura

Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
		Existem 11 grupos de produtos com padrões associados nas áreas dos materiais de construção, equipamento e sistemas; produtos para a casa; produtos e serviços alimentares; operações de manutenção e produtos de escritório e comunicações (Green Seal, s.d.).
 EcoLogo	Canadá e E.U.A.	<p>Este rótulo informa aos consumidores e público em geral que o produto cumpre restritos padrões ambientais de vanguarda.</p> <p>Existem padrões para 170 categorias de produtos baseados nos seus ciclos de vida (TerraChoice-Environmental Marketing, s.d.).</p>
 Eco Mark	Japão	<p>Este rótulo é aplicado a produtos que contribuem para a preservação do ambiente. Os critérios de certificação englobam considerações do ciclo de vida dos produtos desde a produção até à sua disposição final.</p> <p>Este rótulo tem um reconhecimento parcial com o Nordic Swan e New Zealand Environmental Choice. Isto ocorre devido ao facto de todos conterem requisitos comuns. Assim, ao avaliar um produto que ostente um dos rótulos anunciados exclui-se a avaliação dos critérios comuns ao mesmo.</p> <p>Actualmente existem 64 categorias de critérios, os quais são avaliados, à semelhança do rótulo ecológico da UE por uma comissão independente (EcoMark Office, 2007).</p>
 China Environmental Labelling (type I)	China	<p>Este rótulo é formado por requisitos estabelecidos pela State Environmental Protection Administration. China Certification Committee for Environmental Labeling investiga o desenvolvimento e tendências da rotulagem e auxilia a sua propaganda.</p> <p>Os produtos chineses que ostentam este rótulo pretendem lançar-se no mercado mundial, beneficiando dos padrões desenvolvidos a esse nível. (China Environmental United Certification Center Co., Ltd, 2005).</p>

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
 Hong Kong Eco-Label	China	<p>Este rótulo é aplicado a produtos que além da sua qualidade, verificam critérios ambientais no processo de produção e durante o ciclo de vida superiores aos produtos similares em termos de consumo de energia, poluição e impactes negativos no ambiente.</p> <p>Existem critérios para 16 tipos de produtos que foram estabelecidos de acordo com Convenções Internacionais, factores ambientais, o interesse público, barreiras técnicas e padrões internacionais (Hongkong Federation of Environmental Protection, s.d.).</p>
 Hong Kong Green Label	China	<p>Este rótulo é atribuído a produtos dependendo do seu desempenho ambiental. É um rótulo independente, voluntário e sem fins lucrativos.</p> <p>Os critérios para a sua atribuição são baseados em padrões internacionais e exercícios de <i>benchmarking</i> de rótulos ambientais para assegurar a credibilidade dos padrões. A política e operações do rótulo são supervisionadas pelo Comité Consultivo, membros académicos, produtores, associações de comerciantes e grupos ambientais (Green Council, 2010).</p>
 Korea Eco-Label	Coreia do Sul	<p>Foi desenvolvido em 1992 para qualificar produtos com qualidade e bom desempenho ambiental. Este estatuto é garantido ao avaliar-se todo o ciclo de vida do produto. Existem actualmente 107 categorias (Korea Eco-products Institute, s.d.).</p>
 Thai Green Label	Tailândia	<p>Desenvolvido em 1993 para promover o conceito de conservação dos recursos, redução da poluição e gestão dos resíduos. Este rótulo fornece informação relevante para servir como guia aos consumidores para realizarem uma escolha consciente dos seus produtos (Thailand Environment Institute, s.d.).</p>

Rótulo	Âmbito Espacial de Aplicação	Descrição
 Green Mark	Taiwan	<p>Desde 1992 que este programa pretende que o consumo desta geração não afecte o consumismo das futuras gerações, mantendo as condições de vida e procurando uma melhor qualidade de vida, baixando o uso de recursos naturais e produção de resíduos perigosos.</p> <p>Este rótulo só tem utilidade com i) a participação dos cidadãos; ii) o papel do Governo como mecanismo de regulação, ferramenta económica, informação e auditoria; iii) as organizações como fornecedores, investidores e consumidores; e iv) especialistas académicos que oferecem tecnologia e os critérios para avaliação dos produtos. Nesta rotulagem estão disponíveis 41 categorias (Environmental Protection Administration Government of the Republic of China, s.d.).</p>
 Singapore Green Labelling Scheme	Singapura	<p>O esquema é aplicado à maioria dos produtos, excepto comida, bebidas e produtos farmacêuticos, tal como não é aplicável a serviços e processos.</p> <p>Os produtos são avaliados segundo critérios estabelecidos pela revisão de outros esquemas de rotulagem existentes e pelas respostas dadas pelos fabricantes, existindo 45 categorias de produtos (Singapore Environmental Council, 2010).</p>
 Green Choice Philippines	Filipinas	<p>Este rótulo é uma das iniciativas nacionais para estabelecer os fundamentos do desenvolvimento sustentável. Tem como objectivo modificar o comportamento dos hábitos de consumo e minimizar os impactes negativos no ambiente.</p> <p>Este rótulo é aplicável aos produtos disponíveis nas Filipinas. Existem critérios para 32 categorias de produtos (Philippine Center For Environmental Protection And Sustainable Development, Inc., 2010).</p>

Além da rotulagem habitual que consiste no facto de um produto apresentar os critérios estipulados, existe rotulagem com escala, como a que é usada em electrodomésticos, nomeado o Rótulo de Eficiência Energética. Este oferece várias vantagens designadamente, i) é obrigatória por lei, incentivando os produtores ao melhoramento ambiental do seu produto; ii) minimiza os problemas da restante rotulagem convencional,

onde por um produto não ostentar o rótulo ambiental não implica que não preencha os critérios, apenas significa que por alguma razão os produtores não quiserem submetê-lo a essa avaliação (custos que acarreta, diferença do produto perante outros produtos do mesmo produtor). Na rotulagem obrigatória esta hipótese não se coloca. Na rotulagem de electrodomésticos inclui-se uma rotulagem negativa e positiva, verificando-se a aplicação do mesmo processo agora a nível da certificação energética dos edifícios e na certificação da eficiência hídrica de chuveiros e sistemas de duche, sendo esta última feita apenas de forma voluntária.

Aparentemente a rotulagem em escala parece preferível porque permite comparar o mesmo rótulo em distintos produtos, no entanto, se não existisse legislação que a tornasse obrigatória esta não seria aplicada, visto os produtores de uma forma voluntária não aplicarem um rótulo que acarreta custos ao produtor e que pode caracterizar o seu produto negativamente em termos ambientais (Grankvist *et al.*, 2004). A legislação imperativa é uma motivação financeira adicional para os produtos se tornarem verdes, geralmente apoiada por diversas formas de desvantagens financeiras (Ball, 2002).

De qualquer maneira, as organizações são aliciadas a adoptar estes sistemas primeiramente pelo factor económico, pelo facto dos seus produtos serem mais aliciantes no mercado, devido ao aumento da consciencialização ambiental. Além disto, poderão aderir devido ao aumento de publicidade negativa acerca da proliferação de práticas ou negócio prejudicial ao ambiente, e devido a uma ameaça da sustentabilidade da indústria, tanto pela legislação eminente como pelo declínio de recursos importantes (Hartlieb e Jones, 2009). Os esquemas de rotulagem são uma forma de diferenciação de qualidade (Grolleau *et al.*, 2007).

Os sistemas de rotulagem podem funcionar ao nível político, onde fornecendo uma plataforma para negociar e influenciar as práticas sustentáveis, oferecendo meios para um movimento organizacional social para pressionar o mercado e providenciar uma ferramenta aos decisores políticos, através da criação de incentivos às empresas em direcção a práticas de mercado mais sustentáveis. Deste modo, podem ajudar a criar alertas em relação a determinados assuntos sustentáveis e às suas implicações nos padrões de consumo da sociedade (Hartlieb e Jones, 2009).

Grolleau *et al.* (2007), analisam o processo de rotulagem de um modo distinto, considerando que a rotulagem ambiental pode ser manipulada por algumas empresas, não para se diferenciarem dos concorrentes nem para informar os consumidores, mas para criar uma desvantagem de modo a que a concorrência aumente o preço dos seus produtos. Este aumento consiste no facto das empresas em desvantagem ambiental terem de gastar mais dinheiro para atingir o mesmo nível de poluição que as restantes, de modo a poderem igualmente ostentar o rótulo ambiental, traduzindo-se numa diminuição do lucro da empresa.

A curto prazo é expectável que os rótulos ambientais reduzam os impactes ambientais negativos através da redução de venda dos produtos que nos seus processos produtivos poluem, a favor dos produtos com menores impactes negativos no ambiente. A longo prazo, é expectável que os rótulos ambientais estimulem os produtores a direccionarem os esforços da sua pesquisa e inovação para processos produtivos com tecnologias limpas (Bleda e Valente, 2009).

Dosi e Moreto (2001), alertam para o facto de poder ser necessário um investimento inicial em tecnologias convencionais associadas a um aumento de impactes ambientais negativo, para que no futuro um determinado produto possa adoptar tecnologias de produção que garantam que receba um rótulo ambiental. Por conseguinte, isto poderia não se verificar caso não existisse uma tentativa, por parte de uma organização, em implementar o rótulo ambiental. Esta visão é partilhada por Grolleau e Thiébaud (2005), que afirmam que os esquemas de rotulagem ambiental podem encorajar os consumidores a aumentar o consumo e em certos caso, o efeito global no ambiente poderá ser pior do que na situação inicial. Dosi e Moreto (2001) sugerem que este efeito adverso pode ser minimizado se a rotulagem ambiental só puder ser aplicada a organizações que sejam capazes de demonstrar uma compatibilidade ambiental de todas as suas actividades e não apenas de algumas linhas produtivas. Outra solução poderá passar pela restrição de aplicação da rotulagem ambiental a algumas organizações capazes de submeter os produtos a determinados critérios de certificação. Reduzir a aplicabilidade da rotulagem poderá reduzir a eficácia dos programas de rotulagem ambiental. Grolleau e Thiébaud (2005) acrescentam que do ponto de vista do público os esquemas de rotulagem ambiental podem ser mais eficazes a nível ambiental e eficientes a nível económico em

certas categorias de produtos, e que a educação e informação dos consumidores são medidas a implementar para os problemas nomeados serem evitados.

As organizações com certificados de conformidade dos padrões ecológicos têm vantagens porque a longo prazo obtêm efeitos ambientais positivos, tal como fazem com que aumente o número de organizações que tentarão preencher os requisitos dos mesmos certificados. É este o efeito que a rotulagem e desempenho ambiental pretendem conseguir (Hansmann, *et al.*, 2006). As organizações que tenham uma maior propensão a inovar serão capazes de recolher os benefícios advindos da transformação dos seus processos produtivos, ao mesmo tempo que penalizam as organizações concorrentes que tentam adquirir uma melhor reputação ambiental apenas por realizarem alterações superficiais/cosméticas aos seus produtos (Dosi e Moretto, 2001). É a ameaça de competição, o desejo de atrair consumidores verdes ou a não classificação como ambientalmente destrutivos, que encoraja as organizações a inovar para processos produtivos mais sustentáveis (Bleda e Valente, 2009).

De acordo com Ball (2002), os esquemas de rotulagem ambiental e as normas da série ISO 14000 são pró-activos, mas apenas na medida em que são activos na redução de impactes ambientais. Estes, por definição, sem uma renovação contínua são apenas reactivos às situações de desestabilização do ambiente global. Uma cultura forte tem de ser aquela que inicialmente está informada e preparada para lidar com problemas ambientais.

Os esquemas voluntários poderão servir como alertas aos produtores de que a sociedade está a consciencializar-se sobre o impacte de determinados métodos de produção. Isto é conseguido, porque os consumidores com um estilo de vida ligado às preocupações ambientais optam pelos produtos rotulados positivamente, além disso as iniciativas de rotulagem poderão igualmente modificar a opinião do público, alertando-o para a importância em optar por produtos com um impacte reduzido no ambiente. Este tipo de sinal poderá marcar uma posição no mercado e aumentar o número de produtos com rotulagem ambiental.

Ibanez e Grolleau (2008), concluíram que os rótulos ambientais podem reduzir o nível de poluição e constituir, em certa medida, uma política ambiental efectiva e uma política

económica eficiente, dentro de condições restritivas, assumindo que os consumidores sujeitam-se a pagar pela internacionalização dos custos ambiental (Princípio do Poluidor-Pagador). No entanto, a rotulagem ambiental isoladamente apenas consegue internalizar as externalidades negativas até um ponto óptimo (internalizar os custos do processo produtivo até ao ponto de o produto ainda ser competitivo com outros que não ostentam o rótulo). A poluição não poderá ser totalmente regulada através de mecanismos de mercado.

Em suma, de acordo com Bruce e Laroiya (2007), no que respeita aos impactes ambientais, i) a rotulagem terá apenas um papel limitado nos produtos que não são bens alimentares e que tenham processos de produção complexos; ii) no que respeita a estes produtos, a preferência dos consumidores no que toca à poluição do ar e água apenas será levemente sinalizada através do uso dos rótulos ambientais; e iii) a rotulagem ambiental não será capaz de oferecer um mercado baseado nas preferências individuais que requerem largas porções do solo, como a protecção dos habitats dos ursos-pardos, lobos e algumas espécies de corujas.

2.2.3 Rótulo ecológico da UE

O rótulo ecológico da UE é um sistema de auto-regulação que tem como objectivo reduzir o impacto negativo da produção e do consumo no ambiente, saúde, clima e recursos naturais. O sistema pretende promover produtos (bens e serviços) com um nível elevado de desempenho ambiental, mediante a aplicação do rótulo (Comunidade Europeia, 2009). Neste esquema, até à data, não existe a fixação de valores mínimos, no entanto, existe um grupo de critérios que os produtos têm de cumprir. A escolha dos produtos é exclusiva dos consumidores.

Apesar de existirem diversos esquemas como o rótulo ecológico da UE, este foi dos poucos que foi avaliado de modo a permitir tirar conclusões acerca do seu sucesso. Este esquema pode liderar na diminuição substancial da poluição e utilização de recursos caso os consumidores estiverem informados sobre o rótulo e sobre os produtos com rótulo, servindo essa informação como guia na sua decisão de consumo (Thøgersen, 2002).

De acordo com Grankvist *et al.* (2004), provavelmente alguns consumidores prestam mais atenção aos rótulos quando têm de escolher entre mais de um produto que

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

aparentemente ofereça o mesmo, sendo a sua preferência para produtos com rotulagens positivas, como o caso do rótulo ecológico da UE.

Este sistema é comunitário e compatível com os Tratados, incluindo o Princípio da Precaução, com os instrumentos adoptados por força dos Tratados e com a política de ambiente da Comunidade. Além disto, garante a coerência com outros sistemas de atribuição de rótulos ou certificação de qualidade, tal como normas internacionalmente reconhecidas (Comunidade Europeia, 2000).

A escolha dos consumidores por produtos com o rótulo ecológico da UE poderá dar uma indicação aos produtores para optarem pela produção de produtos com menor impacto no ambiente, conduzindo ao melhoramento gradual dos produtos. Além disto, é esperado e antecipado que a vantagem competitiva fornecerá às organizações um incentivo para o desenvolvimento de novos produtos menos nocivos ao ambiente (Thøgersen, 2002).

Os produtos com rótulo ecológico da UE preenchem critérios que se baseiam no melhor desempenho ambiental obtido pelos produtos existentes no mercado comunitário. Os critérios são de fácil compreensão e utilização, baseando-se em dados científicos comprovados, tendo em consideração a mais recente evolução tecnológica, sendo orientados para o mercado e cingirem-se aos impactes ambientais mais significativos durante todo o ciclo de vida dos produtos (Comunidade Europeia, 2009).

A participação de Organizações Não Governamentais (ONG) ambientais e as organizações de consumidores deve ser activa na formulação dos critérios que um grupo de produtos² deve preencher. Qualquer pessoa interessada pode igualmente participar, desde que sejam cumpridas as regras processuais comuns e que o processo seja coordenado pela Comissão (Comunidade Europeia, 2009).

Existem critérios distintos consoante o grupo de produtos. Os critérios aplicáveis a um grupo de produtos podem não ser aplicáveis a outro porque estes são específicos para avaliar as características e impactes negativos no ambiente que bens ou serviços poderão ter no seu ciclo de vida.

² Bens ou serviços que tenham finalidades similares e que sejam equivalentes em termos de utilização, ou que tenham propriedades similares e sejam similares em termos de percepção pelos consumidores.

De modo a assegurar a coerência global da Comunidade no domínio do ambiente, a elaboração e revisão dos critérios tem em conta os programas de acção no domínio do ambiente, as estratégias de desenvolvimento sustentável e os programas em matéria de alterações climáticas (Comunidade Europeia, 2009).

A formulação de critérios de atribuição do rótulo ecológico da UE inclui os seguintes elementos (Comunidade Europeia, 2009):

- a. Os impactes ambientais mais significativos ao longo do ciclo de vida dos produtos, em particular os impactes nas alterações climáticas, biodiversidade, consumo energético e de recursos, produção de resíduos, emissões, poluição através de efeitos físicos e utilização e libertação de substâncias perigosas;
- b. Análise da possibilidade de substituição de substâncias perigosas por substâncias mais seguras, mediante o uso de materiais ou concepções diferentes, sempre que isso seja tecnicamente exequível;
- c. A possibilidade de reduzir o impacte ambiental devido à durabilidade e reutilização dos produtos;
- d. O balanço ambiental líquido entre benefícios e custos ambientais, incluindo aspectos ligados à saúde e à segurança, nas várias fases da vida dos produtos;
- e. Sempre que seja adequado, considerar os aspectos éticos e sociais, fazendo, por exemplo, referência a convenções e acordos internacionais pertinentes na matéria, como as normas e os códigos de conduta da Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- f. Os critérios estabelecidos para outros rótulos ecológicos, em particular os rótulos ecológicos ISO 14024:1999 tipo I, reconhecidos oficialmente a nível nacional ou regional, caso estes existam para o grupo de produtos em causa, de forma a reforçar as sinergias;
- g. Na medida do possível, o objectivo da redução do número de ensaios em animais;
- h. Explicação da escolha e âmbito do grupo de produtos;
- i. Considerações de eventuais questões comerciais;
- j. Legislação em vigor e iniciativas legislativas em curso relacionadas com o sector a que o grupo de produtos pertence;
- k. Dados sobre o mercado intracomunitário do sector, incluindo as quantidades e o volume de negócios;

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

l. Potencial actual e futuro de penetração no mercado de produtos com rótulo ecológico da UE;

m. Extensão e importância global dos impactes ambientais associados ao grupo de produtos, com base em estudos, novos ou já existentes, de avaliação do ciclo de vida, podendo ser utilizadas provas científicas. As questões críticas e controversas devem ser aprofundadas e avaliadas.

Os critérios estabelecidos de atribuição do rótulo ecológico da UE determinam os requisitos ambientais a satisfazer por um produto para ostentar o mesmo (Comunidade Europeia, 2009).

A ISO 14024:1999 referente a rótulos ambientais do tipo I, define que os rótulos ambientais devem ser aplicados a produtos que verificam requisitos estabelecidos por um grupo de critérios. Estes deverão ser estabelecidos de acordo com: i) a relação com a norma ISO 14020:1998; ii) a legislação nacional e comunitária existente; iii) as considerações sobre o ciclo de vida dos produtos durante a extração de recursos, fabrico e distribuição; iv) as características funcionais do produto; v) a consulta das partes interessadas; vi) estudos científicos; vii) as áreas mais relevantes na redução dos impactes ambientais; viii) a utilização de índices qualitativos e quantitativos; e ix) os valores numéricos para cada critério relevante (valor mínimo, valor limite, sistema de escala ou outro apropriado).

Além disto, segundo esta norma, os critérios estabelecidos deverão: i) ser selectivos; ii) ser válidos para um determinado período de tempo estabelecido, sendo posteriormente revistos tendo em conta factores como novas tecnologias, produtos, informação ambiental e mudanças do mercado; iii) ser transparentes, sendo disponíveis a todas as partes interessadas; vi) evitar conflitos de interesses; e vii) toda a informação confidencial deve ser mantida como tal.

Nos critérios estabelecidos devem estar incorporados indicadores ambientais das entradas e saídas de energia (renovável e não renovável), recursos (renováveis e não renováveis) e emissões para a água, ar e solo, durante o ciclo de vida de um produto (ISO, 1999). Todos os critérios definidos devem estar de acordo com a Norma ISO 14020:1998 e com princípios de conduta e actuação ambientais e éticos que apontam deveres e direitos.

A decisão de atribuição do rótulo ecológico da UE é tomada pelo organismo competente que recebe o pedido de atribuição, podendo ser apresentada pelos fabricantes, importadores, prestadores de serviços, comerciantes e retalhistas depois de:

- a. Verificar que o produto cumpre os critérios do grupo de produtos a que pertence;
- b. Verificar que o pedido preenche os requisitos de avaliação e verificação;
- c. Consultar, se necessário, os organismos competentes: i) se o produto é originário de um único Estado-Membro, o pedido será apresentado ao organismo competente desse Estado-Membro; ii) se o produto é originário, na mesma forma, de vários Estados-Membros, o pedido é apresentado ao organismo competente de um desses Estados-Membros, tendo os restantes de ser consultados para avaliar o pedido; e iii) se o produto é originário de fora da Comunidade, o pedido será apresentado a qualquer Estado-Membro onde o produto venha a ser ou tenha sido colocado (Comunidade Europeia, 2009).

A aplicação deste rótulo requer o pagamento de taxas ao organismo competente correspondentes aos custos administrativos reais inerentes ao processamento do pedido e poderá ainda exigir aos requerentes, a quem for atribuído o rótulo ecológico da UE, o pagamento de uma taxa anual devido à utilização do mesmo. A taxa referente ao pedido de atribuição do rótulo pode ser reduzida em 20% para os requerentes registados no Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAS) e /ou certificados de acordo com a norma ISO 14001:2004 (Comunidade Europeia, 2009).

O rótulo ecológico da UE adopta o logótipo da Figura 2.2.



Figura 2.2: Rótulo Ecológico da União Europeia.

O Rótulo Opcional (Figura 2.3) tem a possibilidade de conter texto especificando os critérios aplicáveis ao grupo de produtos do mesmo e ainda uma secção onde deve ser colocado o número de registo da licença do produto no formato apresentado, onde x

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

corresponde ao país do registo, yy ao grupo do produto e zzz ao número de registo atribuído pelo organismo competente.



Figura 2.3: Rótulo Ecológico da União Europeia Opcional.

O organismo competente, numa base regular, verifica se os produtos aos quais foram atribuídos o rótulo ecológico da UE cumprem os critérios de atribuição e os requisitos de avaliação. Para isso, o utilizador do rótulo autoriza que todas as investigações necessárias para a fiscalização sejam executadas.

A certificação de um produto que cumpra os critérios ambientais irá aumentar os custos da organização e por sua vez, o preço do produto. Isto reduz significativamente o número de consumidores que podem pagar ou que estão dispostos a pagar os produtos certificados. Pelo contrário, um menor número de critérios ou critérios menos exigentes poderiam gerar uma larga venda de produtos rotulados, mas conduziria a uma diminuição dos ganhos ambientais (Blade e Valente, 2009).

O rótulo ecológico da UE premeia as companhias proactivas e melhora a ponderação dos consumidores ao fornecer uma rotulagem aos produtos com menores riscos ambientais associados (Thøgersen, 2002).

Ao rótulo ecológico da UE apenas falta a avaliação do estágio posterior à produção, envolvendo o consumo do produto e sua eliminação, reutilização ou reciclagem.

2.3 Caracterização geral do sector público

No sector público existem vários tipos de organizações como, por exemplo, os governos centrais e locais, departamentos, agências, empresas públicas e empresas com parcerias pública e privada. Em troca de objectivos comerciais, as organizações do sector público seguem metas políticas e sociais (Carter *et al.*, 1992). A identificação das organizações que compõem o sector público é por vezes difícil devido à multiplicidade de factores envolvidos: i) a diversidade de subsectores e respectivas missões; ii) a dimensão; e iii) a estrutura organizacional (Ramos, 2004).

Várias organizações públicas produzem serviços em vez de produtos (Ramos *et al.*, 2007). Os serviços garantidos pelo sector público pertencem a um *macro* sistema, onde se compreendem distintos subsistemas. Cada subsistema recebe entradas que sofrem algum tipo de transformação para criar saídas e respostas. Estas saídas, por sua vez, passam a ser entradas de outro subsistema, e em muitos casos, as saídas de um determinado subsistema podem-se tornar entradas do mesmo num determinado tempo no futuro (Boland e Fowler, 2000). Além disto evidenciar a complexidade das ligações dos subsistemas, sublinha a importância em gerir e avaliar os serviços por pertencerem a vários subsistemas onde são influenciados por uma multiplicidade de factores. Por conseguinte, a sua complexidade não permite *a posteriori* a elaboração de uma relação simples entre um impacto negativo no ambiente e as actividades relacionadas, por exemplo, com um serviço.

De acordo com Ramos *et al.* (2007a) existem diferenças significativas entre as organizações do sector público e do sector privado, nomeadamente a nível organizacional e funcional e em relação a objectivos, políticas, metas, serviços e bens. As organizações públicas devem dar resposta a determinadas necessidades da sociedade, ao passo que estas necessidades não estão abrangidas pelo sector privado. Ball *et al.* (2009) acrescentam que as organizações do sector público asseguram uma variedade de serviços e que por esta razão o governo local tem um grande potencial em liderar o movimento das comunidades para um futuro mais sustentável.

As organizações públicas, quando comparadas com as privadas, apresentam um elevado número de metas inatingíveis e conflituosas, uma estrutura hierárquica rígida e por vezes uma baixa eficiência operativa. Estas operam no âmbito político, não lidando apenas com

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

eficiência e eficácia, mas também justiça, equidade e responsabilização (Carroll, 2004). Além disso, usualmente negligenciam e/ou omitem os seus problemas ambientais, excluindo-se do âmbito das iniciativas estratégicas. Isto é relevante na medida em que é percepcionado que as organizações públicas devem responder às necessidades sociais não contempladas pelo sector privado. Tal como outras organizações, os serviços públicos devem ter objectivos e metas (Ramos *et al.*, 2007b).

De acordo com a Agência Portuguesa do Ambiente (2008), a sustentabilidade poderá ser conseguida abrangendo uma multiplicidade de vectores estratégicos, dos quais se destaca a Reforma da Administração Pública como suporte à implementação de todos os restantes objectivos estratégicos. Deste modo, é prioritário i) qualificar e valorizar o serviço público; ii) modernizar os sistemas e processos, com uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação; iii) reformar os regimes da função pública; iv) reestruturar a administração; e v) reforçar a produção à disseminação de informação de natureza estratégica e mecanismos de apoio à formulação e avaliação de políticas públicas.

Actualmente, é expectável que o sector privado possua uma maior responsabilidade social, o que era visto anteriormente como a única responsabilidade do sector público. O sector público está a testemunhar a necessidade de focar-se nos utentes e de justificar a sua existência. Neste contexto, uma maior atenção tem sido dada às metas, vigilância e responsabilização, produtividade e à relevância e valor das actividades e programas específicos (Jarrar e Schiuma, 2007).

De acordo com Ramos (2004), algumas das diferenças significativas entre os dois sectores são: i) conceito pouco claro de cliente e mercado nas organizações públicas; ii) risco assumido de forma distinta, pois geralmente no sector público, por um lado, se o risco resultar em sucesso, a compensação é pouco expressiva; por outro lado, se o risco implicar maus resultados, a punição é normalmente mais severa do que no sector privado; iii) constrangimentos processuais à inovação, por exemplo decorrentes de legislação específica que regulamenta tarefas de planeamento e concepção; e iv) conceito de proprietário da organização ser normalmente problemático, pois tem características muito diferentes do conceito análogo no sector privado. Estes sectores têm ainda diferenças significativas a respeito dos benefícios, pagamentos e afiliação dos trabalhadores às instituições (Flynn, 2002).

Os serviços são o alvo de estudo desta dissertação, sendo considerados por Ramos (2004), de importância valiosa em face da tendência das organizações em colocar menos ênfase no simples fornecimento de determinado produto, em detrimento de um maior interesse no fornecimento de um serviço, no qual o produto poderá ser apenas uma parte. Frequentemente assume-se, à partida, que um serviço tem menos impactes ambientais que um produto (Welford *et al.*, 1998). Este pressuposto não será aprofundado visto estar fora do âmbito desta dissertação.

Na caracterização do serviço devem ser definidas claramente as actividades e operações, onde diferentes serviços terão algumas actividades distintas ou ainda as mesmas actividades que poderão exercer pressões diferentes no ambiente, dependendo do serviço público. Deste modo a melhoria destas permite reduzir as pressões e consequentemente os impactes negativos no ambiente, tornando o serviço inovador. As actividades envolvem todas as acções ligadas ordenadamente para realização de um serviço ou obtenção de um bem. Além das actividades também existem operações internas como sendo todas as habilidades que não conduzam directamente à concretização do serviço, mas que auxiliam o desenvolvimento das actividades que o obtém. Tanto as actividades como operações internas variam consoante o serviço público.

Os serviços podem ser caracterizados como i) inatingíveis (ao contrário dos bens, que são concretos); ii) a maioria consistentes em actos e interacções; e iii) a produção e o consumo de um serviço podem nem sempre ser separados (Ramos *et al.*, 2007a). Além disto, os serviços públicos, em particular, são financiados maioritariamente por taxas em vez de pagamentos directos por clientes individuais. No entanto, existem algumas excepções como instalações de lazer e parqueamentos automóveis, sendo porém, igualmente controlados pelo processo político e a comunicação deste é feita dos políticos para o público, em detrimento do envolvimento das partes interessadas (Flynn, 2002).

Em geral, os serviços públicos i) não são disponibilizados de forma a obter lucro, não existindo uma ligação directa entre a capacidade em pagar e o acesso ao serviço; ii) são tradicionalmente disponibilizados por empregados e edifícios públicos; e iii) os bens públicos são usados como argumento que sugere que o sector publico deve providenciar serviços onde o mercado falha, através de um processo politico e sem serem motivadas no lucro (Flynn, 2002).

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Em muitos casos, o serviço exige a presença do fornecedor e do utilizador. Esta relação de proximidade pode facilitar a gestão dos impactes nos serviços na medida em que o fornecedor tem maior controlo na utilização do serviço, ao contrário do que aconteceria com um produto. Neste caso, a produção e o consumo coincidem (Welford *et al.*, 1998).

Ao contrário do que ocorre nos serviços privados, onde o marketing é desenhado de modo a atrair clientes, os serviços públicos enfrentam um racionamento, onde todos os utilizadores são tratados de forma idêntica, devido a considerações de equidade requeridas, não sendo normal a maximização do lucro. Além disso, os serviços públicos racionalizam os poucos recursos existentes para atrair pessoas a usar o serviço público para o valorizar, enquanto no sector privado os recursos são racionalizados pelo preço de modo a cativar os utilizadores a regressar e gerar maior lucro (Flynn, 2002).

Apesar das diferenças enumeradas, existem semelhanças entre os dois sectores como a motivação das pessoas visto não estar obrigatoriamente relacionadas com o estado da organização ou os clientes, os serviços têm de ser desenhados e geridos de forma semelhante e ambas as organizações têm de ser criativas para suportar o processo do serviço (Flynn, 2002).

Neste trabalho procura-se obter critérios para avaliar a sustentabilidade de serviços públicos. Um dos maiores debates da sustentabilidade consiste na dicotomia entre a sustentabilidade do *stock* de um recurso ou do fluxo de um recurso, havendo opiniões divergentes sobre que sustentabilidade se refere quando se aborda o tema. Por conseguinte, segundo Popp *et al.* (2001), existem recursos que oferecem distintos serviços, como por exemplo, um lago que ofereça natação, pesca, protecção de cheia e irrigação, neste contexto, para desenvolver um programa de gestão do recurso é necessário formar um índice do recurso para cada serviço porque o que auxilia um determinado serviço pode não auxiliar outro, deste modo as políticas de protecção para um dado recurso devem incluir todos os serviços.

Nesta dissertação irá avaliar-se um serviço público que está associado a um ou mais recursos, os quais poderão ser utilizados também por outros serviços. Os critérios definidos irão ter em conta apenas o fluxo do recurso e não o *stock* de um recurso.

2.4 Gestão e avaliação de desempenho no sector público

2.4.1 Enquadramento e historial

A maioria da experiência do sector público em ambiente está relacionada com os SGA e auditorias ambientais. A adopção da ADA pelas organizações portuguesas, privadas e públicas, é apenas feito numa base voluntária, sem regulação obrigatória ou padronizada. Existem distintas iniciativas envolvendo a ADA, incluindo medição e comunicação do desempenho (Ramos *et al.*, 2009). A prática da ADA em organizações públicas tem sido incorporada em vários países como o Reino Unido, Canadá, Suécia, Finlândia, Alemanha, Austrália, Jamaica e EUA, tendo estes adoptado distintos métodos. Em particular, no caso de países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), os governos locais têm aderido mais rapidamente à implementação de práticas ambientais devido à proximidade com os eleitores/agentes interessados (Ramos, 2004).

Os modelos existentes para a ADA são primariamente desenvolvidos para organizações privadas, podendo não ser directamente aplicáveis às organizações públicas (Lundberg *et al.*, 2009). Contudo, teoricamente os modelos de ADA podem ser aplicados a todos os tipos de organizações e sectores (públicos e privados), independentemente do tipo, dimensão, complexidade, país ou localização (Ramos *et al.*, 2009). Segundo Lundberg *et al.* (2009), a ausência de ferramentas e métodos especificamente desenvolvidos para a realidade desse sector é uma razão pelo atraso no desenvolvimento da ADA. Contudo, o aparecimento, em Março de 2005, de um suplemento do *Global Reporting Initiative* (GRI) com directrizes específicas para o Sector Público vem suprimir esta lacuna, sendo o único à escala internacional com directrizes para a realização de relatórios de sustentabilidade em exclusivo para este sector.

De acordo com Jarrar e Schiuma (2007), a experiência até à data demonstrou que os sistemas de medição do desempenho do sector público não são simples adaptações dos existentes para o sector privado. Tipicamente, existe uma larga extensão de partes interessadas críticas, frequentemente com interesses conflituosos e todos com a possibilidade de exercer um impacte significativo na sobrevivência da organização. Além disto, a forma como estes recursos fluem para a organização é normalmente menos directo e certo do que o fluxo de dinheiro como parte de uma transacção comercial.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Adoptar e implementar um sistema de medição do desempenho no sector público é um grande desafio devido à capacidade de evolução e gestão do conhecimento e recursos inatingíveis. O conhecimento representa um recurso estratégico. A maioria dos processos operacionais públicos é baseada em capacidades e competências, as quais estão enraizadas no capital intelectual das partes interessadas públicas. O aumento da eficiência e do desempenho pressupõem que as organizações do sector público adoptem, juntamente com os sistemas de medição mais tradicionais, novas abordagens, o que permite divulgar a base do capital intelectual e seu desempenho qualitativo e quantitativo (Jarrar e Schiuma, 2007).

A Administração Pública enfrenta diversos desafios que fazem com que seja necessário um esforço contínuo para se adaptar aos novos requisitos da sociedade. Deste modo, melhoramento ambiental e o desempenho sustentável deste sector têm como papel principal as iniciativas públicas como políticas, planos e programas. Por conseguinte, a legislação, instrumentos económicos e esquemas voluntários devem ser desenhados para serem aplicados para além dos sectores tradicionais como a energia, transportes e indústria (Nogueiro e Ramos, 2009).

Apesar do sector privado ter ganho mais experiência através da implementação de SGA, o sector público ao introduzir estas práticas tem incorporado, além dos impactes ambientais directos da organização, os impactes indirectos dos processos de tomada de decisão. Além disso, deve-se frisar que a componente de recursos humanos deve ser uma prioridade pela significância que assumem no contexto global da organização (Ramos, 2004).

Tabela 2.2: Factores associados à adopção de práticas de gestão ambiental em organizações do sector privado *versus* organizações do sector público (Adaptado de Ramos, 2004).

Sector Privado	Sector Público
-	<ul style="list-style-type: none">▪ Garantir a credibilidade dos governos, como actor principal e parceiro, nas estratégias de desenvolvimento sustentável;
<ul style="list-style-type: none">▪ Constituir um exemplo de referência;▪ Adoptar uma gestão inovadora;▪ Aumentar a eficiência das missões, serviços e/ou produtos;▪ Garantir a credibilidade junto dos clientes e dos agentes interessados;	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar os ganhos de eficiência/melhorar o desempenho económico; ▪ Identificar e mitigar os impactes ambientais negativos / melhorar o desempenho ambiental e social; ▪ Melhorar a imagem/marketing ambiental; ▪ Poupar recursos; ▪ Responder às pressões da opinião pública; 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder às pressões do mercado; 	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder às pressões dos accionistas; 	-
-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder às pressões dos decisores políticos;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumprir recomendações/obrigações estabelecidas em normas técnicas e legislação; ▪ Reduzir as situações de inconformidade e incumprimento legal; ▪ Assegurar a responsabilidade social; ▪ Aumentar a transparência. 	

Das práticas de gestão ambiental (Tabela 2.2), o sector público destaca-se por responder sobretudo às pressões dos decisores políticos e à manutenção ou melhoramento da credibilidade dos governos, sendo a qualidade dos produtos disponibilizados o seu reflexo.

Até à data não foram aplicados sistemas de rotulagem ambiental em organizações e produtos públicos. A existência destes poderia estimular o uso de rotulagem em todos os produtos disponíveis no mercado, aumentando o seu nível de desempenho ambiental.

Ball *et al.* (2009) conduziram um estudo onde reviram iniciativas ocorridas no sector público para atingir a categoria de Carbono Neutro em três países da OCDE: Nova Zelândia, Austrália e Reino Unido. Esta categoria é conseguida através da medição das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) associadas às actividades, reduzindo emissões onde possível e compensando as emissões existentes de modo a atingir um impacte de carbono zero. Este impacte nulo é inatingível na medida em que todas as actividades geram um determinado impacte, positivo ou negativo, no entanto este estudo é relevante na medida em que se aproxima da minimização dos impactes negativos advindos das actividades das organizações do sector público.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

De acordo com o mesmo estudo, na Nova Zelândia o governo propôs planos e guias detalhados para as organizações do sector público atingirem o Carbono Neutro, focando-se na redução de resíduos, edifícios, transportes, consumíveis e equipamentos. Deste modo, foram estabelecidas metas, elaborados inventários de emissões e planos de redução de emissões para os 34 departamentos existentes no país.

Na Austrália tem havido uma larga variedade de respostas do sector público ao Carbono Neutro em diferentes níveis de compromisso. As respostas chave para as alterações climáticas e o Carbono Neutro no sector público incluem o número de recursos humanos, a estratégia geral das alterações climáticas, as metas de emissões de GEE, o compromisso de Carbono Neutro e ainda as acções a desenvolver para a concretização dos objectivos.

No Reino Unido o governo desenvolveu o Sustainable Operations on the Government Estate (SOGES) que auxilia no seguimento dos compromissos do estado do Carbono Neutro, avaliando a sustentabilidade das actividades. Do SOGES resultam catorze metas classificadas em alterações climáticas e energia, consumo e produção sustentável, protecção dos recursos naturais, energia renovável e cogeração. Isto permite reduzir o consumo e melhorar a eficiência.

Além das iniciativas referidas anteriormente, existem outros programas que representam os primeiros passos para a ADA do sector público tais como a iniciativa Sustainable Development in Government (Governo do Reino Unido) ou o Greening Government do Canadá (Public Works and Government Services Canada). Estes pretendem que o Governo seja o líder global na integração das considerações ambientais em todos os aspectos do sistema, assegurando um ambiente limpo (Department for Environment Food and Rural Affairs, 2010; Government of Canada, 2010).

O Governo Canadiano considera ter um papel importante na liderança do desenvolvimento sustentável e para o conseguir alcançar procura sempre que possível utilizar produtos verdes como os veículos híbridos a gás e electricidade. Além disto todos os projectos de edifícios governamentais têm tido medidas restritivas com o objectivo de estabelecerem padrões de desempenho ambiental avançados. O Governo Canadiano encontra-se também na vanguarda de serviços públicos, existindo um documento com directrizes para providenciar considerações ambientais aplicáveis a todos os contractos de

serviços, propostas de critérios ambientais e considerações que possam ser integradas nos contractos ou em tipos específicos de serviços denominado *The Guidelines for Greening Services Procurement* (Government of Canada, 2010).

O Governo pode ter um papel importante na rotulagem ambiental na medida em que: i) no estágio de planeamento pode definir uma terminologia clara, explícita e específica para os temas abordados na rotulagem, definindo requisitos padrão; e ii) pode requerer a inclusão de um estágio posterior à produção, como um meio de criar um compromisso de confiança. Ao existirem requisitos governamentais muitos rótulos ambientais poderão não se enquadrar nos mesmos, diminuindo assim substancialmente o número de rótulos no mercado. Deste modo poderá obter-se um mercado mais transparente porque apenas existirão rótulos que preencham os requisitos, sendo uma vantagem para os consumidores que ficarão mais informados devido à diminuição de fontes distintas de informação, podendo finalmente compensar os produtos rotulados ambientalmente. Por conseguinte, o mercado poderá eventualmente demonstrar a viabilidade dos rótulos ambientais (Amstel *et al.*, 2008).

2.4.2 Modelos na gestão e avaliação de desempenho

O desempenho ambiental no sector público pode ser feito em distintas abordagens: i) através da utilização das mesmas metodologias generalizadamente aplicadas ao sector privado, como a Norma Portuguesa EN ISO 14031:1999; e ii) uso de metodologias que visam especificamente a aplicação ao sector público, à escala internacional, como o GRI para Agências Públicas ou, a nível nacional, como o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP).

O GRI apresentou em 2005 um suplemento para o sector público, onde desenvolveu material específico para este, complementando o documento base do GRI, o *Sustainability Reporting Guidelines* (GRI, 2005). Segundo este, as organizações são responsáveis pelo seu desempenho sustentável, particularmente as organizações públicas. O facto das organizações públicas serem concebidas para o interesse público e a aplicação de legislação existente, através da implementação de políticas e prestação de serviços, configura a justificação da importância em relatar o seu desempenho.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

O SIADAP estabelecido pela Lei n.º66-B/2007 de 28 de Dezembro visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade do serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia dos serviços, dirigentes e trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências. O SIADAP apresenta como principais objectivos: i) contribuir para a melhoria da gestão da Administração Pública em função das necessidades dos utilizadores e alinhar a actividade dos serviços com os objectivos das políticas públicas; ii) desenvolver e consolidar práticas de avaliação e auto-regulação da Administração Pública; iii) identificar as necessidades de formação e desenvolvimento profissional adequadas à melhoria do desempenho dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores; iv) promover a motivação e o desenvolvimento das competências e qualificações dos dirigentes e trabalhadores, favorecendo a formação ao longo da vida; v) reconhecer e distinguir serviços, dirigentes e trabalhadores pelo seu desempenho e pelos resultados obtidos, estimulando o desenvolvimento de uma cultura de excelência e qualidade; vi) melhorar a arquitectura dos processos, gerando valor acrescentado para os utilizadores, numa óptica de tempo, custo e qualidade; vii) melhorar a prestação de informação e a transparência da acção dos serviços da Administração Pública; e viii) apoiar o processo de decisões estratégicas através de informação relativa a resultados e custos, designadamente em matéria de pertinência da existência de serviços, das suas atribuições, organização e actividades.

Os serviços, dirigentes e trabalhadores estão integrados em três distintos subsistemas do SIADAP. A avaliação de desempenho de cada serviço assenta no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a uma avaliação permanente e actualizada anualmente a partir dos sistemas de informação do serviço. O QUAR consiste numa ferramenta onde se evidenciam i) a missão do serviço; ii) os objectivos estratégicos plurianuais determinados superiormente; iii) os objectivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados; iv) os indicadores de desempenho e respectivas fontes de verificação; v) os meios disponíveis, sinteticamente referidos; vi) o grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objectivos; vii) a identificação dos desvios e, sinteticamente, as respectivas causas; e viii) a avaliação final do desempenho do serviço. Este quadro é publicado na página electrónica do serviço, sendo coerente com os documentos previsionais e de prestação de contas legalmente previstos (Assembleia da República, 2007).

A avaliação de desempenho do serviço prevista no SIADAP inclui a averiguação de i) concretização dos objectivos do serviço e obtenção ou ultrapassagem dos resultados esperados; ii) relação entre os bens produzidos, serviços prestados e recursos utilizados; e iii) conjunto de propriedades e características de bens ou serviços que lhes conferem aptidão para satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores. Os resultados são avaliados em três níveis: superou o objectivo, atingiu o objectivo, não atingiu o objectivo. Os serviços são avaliados tendo em conta indicadores de desempenho credíveis, claros e comparáveis, sendo escolhidos incluindo as várias unidades orgânicas do serviço (Assembleia da República, 2007). O SIADAP poderia evoluir de modo a incluir o desempenho de todos os aspectos da sustentabilidade.

Existe uma grande necessidade de implementação de distintas formas de sistemas de medição de desempenho no sector público. Estes fornecem às organizações i) meios para planeamento e implementação de estratégias, ii) meios para influenciar o comportamento organizacional e para focar, compilar, monitorizar e recompensar pessoas; iii) meios para comunicar com as partes interessadas, internas e externas; e iv) meios para adoptar e desenvolver os princípios de aprendizagem organizacional (Jarrar e Schiuma, 2007).

A gestão e ADA podem ser elaboradas de diversas formas. O desempenho de uma organização pode ser dado, de acordo com Carter *et al.* (1992), através da concepção do fluxo das entradas, processos, saídas e resultados. De acordo com Ramos (2004) os fluxos de entrada e saída estão relacionados com as pressões ambientais e respostas aos problemas ambientais; os resultados estão relacionados com as categorias de estado do ambiente e/ou impactes ambientais, sendo difíceis de avaliar. Tomando como exemplo um serviço público, tem-se que as entradas consistem nos recursos requeridos para providenciá-lo, incluindo recursos humanos, edifícios, equipamentos e consumíveis; os processos são a forma pela qual um serviço é desenvolvido, ou seja o modo como as actividades são cumpridas e envolve a quantificação de qualidade, por exemplo através de inspecções ou da satisfação dos utilizadores; as saídas podem ser políticas, programas, planos ou outros; e os resultados são os impactes ambientais do serviço e a correspondente categoria de estado do ambiente, enquanto as entradas e saídas consistem em pressões ambientais e/ou respostas aos problemas ambientais.

Embora o modelo referido possa fornecer alguma indicação do desempenho, a maioria das organizações tenta construir indicadores de desempenho baseados em *rácios* de entradas, saídas e resultados. Em particular, os três *E's* – economia, eficiência e eficácia – ganharam alguma fama durante os anos 80 devido à pressão *top-down* por parte do Financial Management Initiative (FMI) e da Comissão de Auditoria para usar este modelo (Carter *et al.*, 1992).

Em suma, segundo os mesmos autores, um serviço público em particular, o seu desempenho pode ser medido através i) da sua provisão numa determinada qualidade ao custo mais baixo possível; ii) da taxa na qual as entradas são convertidas em saídas; ou iii) da obtenção das metas estabelecidas. No entanto para analisar o desempenho ambiental isto nem sempre corresponde ao ideal pois *a priori* um serviço com uma boa qualidade ambiental terá um custo mais elevado, não sendo possível fornecer-lo na mesma qualidade e outro custo.

2.5 Indicadores

As ferramentas de avaliação da sustentabilidade terão de conseguir integrar os sistemas natural-social, avaliar distintas escalas ou níveis espaciais e englobar perspectivas de curto e longo prazo. Os indicadores são uma dessas ferramentas, em particular os indicadores de sustentabilidade, sendo usados para recolher, processar e usar informação com o objectivo de atingir uma decisão melhor, dirigindo melhores decisões políticas, medindo o progresso e monitorizando os mecanismos de resposta, tal como enfatizado na Conferência das Nações Unidas sobre Ambiente e Desenvolvimento do Rio de Janeiro em 1992 (Agenda 21, Capítulo 40) (Ramos e Caeiro, 2010).

Actualmente, é largamente aceite que a informação que está disponível aos decisores possa ser disposta em forma de indicadores. Esta informação é a base para as decisões das instituições públicas e privadas (Nader *et al.*, 2008). No entanto, são desenvolvidos em maioria pela elite científica o que poderá originar implicações sociais e políticas, particularmente pelo facto da sustentabilidade ter sido definida como uma exploração técnica/científica, quando actualmente é um assunto moral e ético (McCool e Stankey, 2004).

Os indicadores auxiliam o processo de decisão e permitem uma ADA contínua. Além disto, fornecem uma medida de desempenho, reportam e comunicam às partes interessadas. Por estes motivos, independentemente do método e ferramentas da ADA os indicadores estão sempre presentes (Ramos *et al.*, 2009). Estes devem apresentar um valor intrínseco, serem adequados ao serviço em análise, serem comparáveis e a informação veiculada divulgada amplamente (Ramos, 2004).

Os indicadores correspondentes aos resultados são os mais importantes na medição do desempenho (Lundberg *et al.*, 2009). Isto deve-se ao facto de serem o impacte das saídas de um determinado sistema, sendo de difícil medição porque podem ser complexos e causados por diferentes agentes (Boland e Fowler, 2000). Além disto, providenciam informação política e de gestão relevante e necessária para o progresso da sustentabilidade (Rametsteiner *et al.*, 2010). A utilização destes indicadores pressupõe a aceitação da sustentabilidade como sendo correspondente a um fluxo e não a um *stock*, porque este não considera os serviços prestados. A sustentabilidade de um fluxo evidencia a importância dos serviços e proteger um *stock* só tem relevância pela existência de serviços. Além disto, numa visão menos antropocêntrica, o fluxo evidencia a relação entre distintos serviços com um determinado recurso (Popp *et al.*, 2001).

Os indicadores são um meio de i) apresentação ou informação de dados qualitativa ou quantitativa em linguagem comum, compreensível e útil, simplificando informação multifacetada, complexa e inter-dependente; ii) dependendo dos mecanismos de retorno, facilitam a avaliação do desempenho das várias acções de gestão e políticas implementadas para atingir a sustentabilidade; e iii) alertam os utilizadores para propender alterações sociais, culturais, económicas e ambientais (McCool e Stankey, 2004). Estes devem ser seleccionados de forma a reflectir a natureza e a escala das operações da organização. Deverá existir uma clara compreensão dos pressupostos considerados para o processamento dos dados e sua transformação em informação e para a ADA.

A compreensão da informação pelas partes interessadas é uma questão importante nas actividades do sector privado e deveria, igualmente, sê-lo nos serviços públicos (Ramos e Melo, 2006). Para um melhor entendimento dos indicadores, essencialmente pelas partes interessadas externas (comunidades locais, ONG, municípios, escolas e jornalistas) os

valores líquidos/tratados consistem na forma mais apropriada de expressar os indicadores (Ramos *et al.*, 2009).

Os indicadores de sustentabilidade têm como função estruturar e comunicar informação sobre os assuntos relevantes para o desenvolvimento sustentável e suas tendências. Além disto, os indicadores i) criam um entendimento e introspecção sobre o modo como os humanos e/ou os sistemas ambientais operam; ii) sugerem a natureza e a intensidade das ligações em torno das diferentes componentes dos sistemas em estudo; e iii) oferecem um melhor entendimento de como as actividades humanas afectam as diferentes dimensões da sustentabilidade (economia, ambiente, assuntos sociais). Os indicadores servem para suportar cientistas, políticos, cidadãos e decisores para monitorizar o estado e as alterações em dimensões chave da sustentabilidade, e para mais claramente prever as consequências da actividade ou inactividade (Rametsteiner *et al.*, 2010).

De acordo com a Norma Portuguesa EN ISO 14031:2004 existem duas categorias de indicadores para a ADA: os indicadores de desempenho ambiental (IDA) e os indicadores de estado do ambiente (IEA). Os IDA devem dar resposta às necessidades da organização e solicitações externas de informação (Ramos, 2004).

Dos IDA distinguem-se os indicadores de desempenho de gestão (IDG), que fornecem informações sobre os esforços da gestão para influenciar o desempenho ambiental das operações da organização; e os indicadores de desempenho operacional (IDO), que fornecem informações sobre o desempenho ambiental das operações da organização. Os IEA fornecem informações sobre o estado do ambiente, podendo estes auxiliar uma organização a melhor compreender os impactes, reais ou potenciais, dos seus aspectos ambientais e desta forma auxiliar o planeamento e a implementação da ADA.

As directrizes presentes no GRI (2005) categorizam os indicadores em três áreas: económica, ambiental e social (dividida em direitos humanos, trabalho, responsabilidade produtiva e sociedade). Os *core indicators* são indicadores identificados pelo GRI como os de interesse para a maioria das partes interessadas. É suposto que sejam materiais excepto se considerados na base da aplicação do GRI *reporting principles*. Os *additional indicators* representam a prática emergente, ou tópicos endereços que podem ser material para algumas organizações mas não para a geral maioria.

Guthrie e Farneti (2008), estudaram a aplicação dos indicadores do GRI (2005) em organizações do sector público australiano, tendo concluído que esta foi fragmentária pelo facto dos indicadores terem sido escolhidos por usualmente serem integrados nos relatórios anuais, ao contrário da escolha ser feita de modo a demonstrar o desempenho efectivo da organização, independentemente dos resultados obtidos.

No desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade, tem de se integrar duas dimensões essenciais, por um lado a produção de conhecimento e por outro lado a criação de normas (Tabela 2.3). A produção do conhecimento demonstra o melhor que está disponível até à data, sendo que a criação de normas demonstra o melhor que é possível até à data entre as normas, valores e interesses em discussão (Rametsteiner *et al.*, 2010).

Tabela 2.3: Características das duas concepções do processo de desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade (Adaptado de Rametsteiner *et al.*, 2010).

	Produção de Conhecimento	Criação de Normas
Actores	Cientistas e Especialistas	Políticos eleitos democraticamente como representativos, burocratas, partes interessadas e cidadãos.
Entradas	Conhecimento científico e técnico objectivo	Normas, valores e interesses.
Aplicação típica	Reflexão concreta do melhor conhecimento existente até à actualidade	Melhor reflexão possível das normas, valores e interesses da sociedade
Processo típico	Métodos científicos disciplinares, inter-disciplinares, multi-disciplinares ou transdisciplinares; Indicadores são decididos com base na sua concreta importância relativa entre os humanos e o ecossistema.	Votação democrata; Decisões sobre os indicadores baseados no seu valor relativo para a sociedade.
Respostas	Representação verídica da interacção entre humanos e ecossistema.	Preferências democraticamente legitimadas dos valores da natureza e integridade inter- e intra-gerações.

A importância de integrar diversas perspectivas na concepção de indicadores de sustentabilidade deve-se: i) à necessidade de integrar diferentes conhecimentos dentro de um único processo conceptual (disciplina ambiental, social e económica); ii) à necessidade de integrar as dimensões de conhecimento e normativas dentro de um processo conceptual; e iii) à necessidade de acomodar a compreensão científica, exactidão e viabilidade prática (custos de implementação e viabilidade técnica-administrativa). Isto demonstra que o desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade não é simplesmente

uma tarefa científica, mas também envolve negociação política. Por esta abrangência, os indicadores de sustentabilidade estão sob um ajustamento periódico, não apenas pelo aumento do conhecimento dos sistemas complexos mas em particular devido às mudanças das normas sociais e políticas (Rametsteiner *et al.*, 2010). A excepção poderá ocorrer na gestão de áreas protegidas e recursos naturais, onde a escolha de indicadores é feita maioritariamente por uma orientação técnica e científica (McCool e Stankey, 2004).

Rametsteiner *et al.* (2010) sugerem que a dimensão sociopolítica necessita de reconhecimento e engenho para desenvolver indicadores de sustentabilidade. Enquanto nos processos políticos os actores são representativos de eleições políticas democratas, a participação nos processos científicos são mais restritivos aos especialistas convidados e alguns decisores políticos que são reconhecidos especialistas em assuntos relevantes, podendo não ser representativos. No entanto, os indicadores devem ser escolhidos politicamente pelos cientistas de modo a incluir ou excluir classes ou subclasses relacionadas.

Em suma, os indicadores são úteis na medida em que medem o estado, tendência e desempenho de sistemas complexos e são quantificáveis na medida em que são descritivos e reflectivos de um estado ou condição complexos. De acordo com um questionário realizado a unidades militares por Ramos *et al.* (2009), conclui-se que os indicadores auxiliam no processo de decisão, permitindo uma avaliação contínua do desempenho ambiental e facilitando o controlo dos regulamentos ambientais.

2.6 Comunicar o desempenho sustentável

A comunicação da informação serve para descrever as tendências do desempenho ambiental da organização, conformidade legal e regulamentar, conformidade da organização com outros requisitos que subscreva, redução de custos ou outros resultados financeiros e oportunidades ou recomendações para melhorar o desempenho ambiental da organização (IPQ, 2004).

Os esquemas voluntários, em particular o rótulo ecológico da UE terão uma maior adesão pelos consumidores que procuram e prestam maior atenção a este tipo de informação (Thøgersen, 2002). De modo a cativar o público em geral deve ser elaborada uma

estratégia de comunicação eficaz, abordando, numa primeira fase o aspecto da qualidade dos produtos com rótulo, deixando de lado o preconceito de que a rotulagem ambiental não é credível (Ball, 2002), aproveitando assim para beneficiar a imagem do sector público e da rotulagem. Além disto, o seu crescente reconhecimento e a pressão das partes interessadas fazem com que as organizações comuniquem a sua sustentabilidade, servindo como uma monitorização do desempenho organizacional. De acordo com Amstel *et al.* (2008), a lacuna de informação entre o produtor e o consumidor é uma falha significativa. A comunicação da informação contida no rótulo irá influenciar o sucesso da rotulagem no sector público.

A rotulagem ambiental permite aos consumidores fazer escolhas que claramente reflectem as suas preocupações ambientais, ao mesmo tempo que permite alcançar objectivos políticos, como a redução da utilização de combustíveis fósseis e emissões de GEE. Porém, a informação ambiental pode não atingir estes objectivos, excepto se os consumidores forem informados, confiarem, entenderem e poderem usar a informação presente nos rótulos. Toda a literatura sublinha a importância do modo como a informação está presente no rótulo e pela capacidade que o consumidor tem em assimilá-la. Sem um programa educacional para alterar as prioridades dos consumidores, a rotulagem poderá fracassar, sendo necessário abordar uma estratégia forte e até nova para informar através de programas de eco-marketing ou eco-educação (Teisl *et al.*, 2008).

Sendo uma meta dos rótulos ambientais informar os consumidores, é questionável se os produtos rotulados poderão competir no mercado com produtos não rotulados visto existirem distintos rótulos no mercado que estão de algum modo relacionados, contribuindo para o aumento de informação dispersa (Amstel *et al.*, 2008). Por conseguinte, a comunicação do desempenho sustentável permite i) promover transparência e responsabilização; ii) reforçar os compromissos organizacionais e promover o progresso; iii) servir como modelo a seguir pelo sector privado; iv) melhorar a regulamentação interna; v) enaltecer o significado do seu papel como consumidor e empregador nas várias economias; e vi) divulgar as expectativas e fornecer informação para facilitar o diálogo e eficácia de compromissos com as partes interessadas (GRI, 2005).

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Em particular para os serviços públicos o que poderá ocorrer é a exigência por parte dos consumidores para que o serviço tenha o RSPS, na medida em que outros semelhantes também o apresentam, questionando-se sobre a diferença dos serviços entre si e o motivos pelo qual uns serviços o apresentarem e outros não.

A comunicação interna e externa do desempenho das organizações públicas, suas actividades, produtos e/ou serviços tem-se tornado essencial de acordo com o GRI (2005) e a norma ISO 14063:2006 referente à comunicação ambiental devido: i) ao aumento das preocupações do público em geral e importância do desenvolvimento sustentável; ii) pela sua responsabilidade civil de gerir correctamente os bens públicos, recursos e/ou facilidades de um modo que suporte os objectivos do desenvolvimento sustentável e promova os interesses públicos; iii) ser expectável que as organizações públicas sejam abertas e transparentes na gestão dos fundos e activos públicos; iv) às organizações públicas terem um maior impacte no desenvolvimento sustentável nacional e global; v) ser expectável que conduzam o exemplo de comunicar de forma clara as suas actividades para promover a sustentabilidade; e vi) ser necessário agregar as partes interessadas nos processos de decisão e/ou informação (GRI, 2005; ISO, 2006).

As organizações públicas deverão comunicar porque permite: i) dar a conhecer os compromissos, políticas, o seu desempenho ambiental, e os objectivos para a sustentabilidade e meios para o atingir, promovendo a transparência e responsabilidade; ii) promover melhorias ambientais do desempenho e sistemas de gestão sustentáveis; iii) reforçar compromissos organizacionais, demonstrando progresso através de uma cultura de responsabilidade de valores ambientais; iv) aumentar a coordenação intra e inter-departamental na implementação de estratégias sustentáveis; v) auxiliar a integração da sustentabilidade nas operações, resultando em operações eficientes e a menores custos; vi) promover os sistemas de gestão sustentáveis; vii) aprofundar o conhecimento das actividades das organizações, realçando a satisfação dos trabalhadores, a qual melhora a qualidade de serviço e confiança global; viii) enfatizar o significado do seu papel como consumidor e empregador; ix) melhorar o regulamento interno e suplantando expectativas de divulgação e tornar a informação disponível para facilitar o diálogo e o eficaz compromisso com as partes interessadas; e x) servir como exemplo, perante outras

organizações que pretendam melhorar a sua sustentabilidade, podendo ser utilizado como modelo a seguir por organizações privadas ou públicas (GRI, 2005; ISO, 2006).

A comunicação eficaz de um RSPS passa pela comunicação dos seus objectivos ambientais, identificação das partes interessadas (por exemplo os utilizadores do serviço), indicação de quando e o que planeiam comunicar, e ainda por um compromisso para definir os recursos humanos, técnicos e financeiros adequados e disponíveis. A definição destes é importante na medida em que clarifica o que é possível e realista concretizar para ir de encontro com as expectativas das partes interessadas (ISO, 2006).

A comunicação do desempenho sustentável pode ser feita de diferentes modos, destacando-se: i) informação por parte das organizações; ii) troca de informação entre a organização e todas as partes interessadas; e iii) participação de todas as partes interessadas no processo de decisão. Ao incluir as partes interessadas na decisão, a organização ganha uma visão mais ampla dos pontos de vista e preocupações do meio interno e externo da organização (ISO, 2006). Assim, exige-se responsabilização à organização e às partes interessadas num serviço pelo impacte no ambiente das actividades advindas deste.

Na comunicação do desempenho sustentável deve-se estabelecer: i) os custos da não realização da mesma; ii) as metas e grupos que se pretende atingir (por exemplo chegar a 90% dos utilizadores do serviço a que está aplicado o RSPS); iii) a área geográfica de foco da comunicação; e iv) a antecipação da informação relevante às partes interessadas. Por conseguinte, isto permitirá uma eficaz comunicação do RSPS para que os utilizadores do serviço conheçam e percebam o seu significado e importância e para que exijam que outros serviços o adoptem também. Esta eficaz comunicação depende da forma como chega às partes interessadas, devendo ser adaptada ao grupo a que é alvo. A comunicação do desempenho sustentável deve ter em conta: i) aspectos comportamentais e sociais, culturais, educacionais, económicos e interesses políticos das partes interessadas; ii) o uso e linguagem apropriada; iii) usar imagens virtuais ou comunicação através de meios electrónicos, quando apropriada; e iv) ser consistente com a abordagem escolhida e, quando relevante, com outra informação ambiental comunicada pela organização (ISO, 2006).

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

As organizações públicas podem ainda comunicar através de informação qualitativa e quantitativa, podendo ser dividida em três tipos. O primeiro engloba informação sobre o desempenho da organização, o qual pode ser reportado através de indicadores de desempenho, devendo incorporar metas ou tendências no futuro. O segundo diz respeito a informação sobre políticas públicas externas e medidas de implementação na organização, referindo-se ao desenvolvimento sustentável e seu desempenho. O terceiro corresponde a informação sobre as condições económica, ambiental e social sobre a área de jurisdição da organização, que poderá ser o foco das políticas públicas e medidas de implementação (GRI, 2005).

Na norma ISO 14063:2006 estão presentes as descrições, forças, fraquezas e algumas notas dos distintos modos de comunicação possíveis. Para a comunicação de informação do RSPS pode-se descrever os aspectos ambientais mais significativos associados ao mesmo, informando os utilizadores das suas características ambientais. Deve-se ter atenção ao facto de uma descrição sumária por vezes ser confusa.

Na comunicação de informação, um dos desafios é a obtenção de informação científica credível sobre os impactes negativos no ambiente, em particular para os produtos que envolvem complexos ecossistemas (florestas) ou espécies (stock de peixe) para os quais a sustentabilidade é difícil de definir e monitorizar. Outro grande desafio está relacionado com o isolamento do papel da rotulagem ambiental na influência do desempenho ambiental da organização. Estas respondem a um largo número de variáveis incluindo as pressões de regulação do mercado, alterações de tecnologias e outros factores externos. Assim, as organizações poderão efectivamente reagir à rotulagem ambiental ou simplesmente utilizá-la para comunicar as suas actividades (United Nations Environment Programme, 2005).

O envolvimento das partes interessadas é essencial para garantir as relações entre a entidade pública e as partes interessadas, de modo a dar resposta às expectativas de ambas as partes. Isto é relevante na medida em que o serviço público é caracterizado por trabalhar para o seu valor enquanto serviço essencial, ao contrário do que ocorre nos serviços privados, onde se luta pela maximização do lucro.

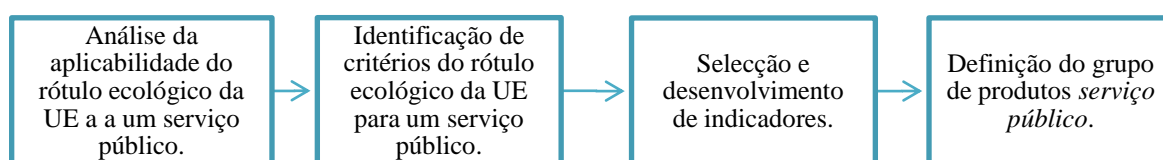
Com o envolvimento das partes interessadas é possível verificar se a comunicação foi recebida e se foi entendida claramente, traduzindo-se no sucesso da comunicação, servindo para a sua melhoria contínua através da comparação de distintos resultados diferenciados a nível temporal. Este pode ser avaliado através da utilização de indicadores.

3 METODOLOGIA

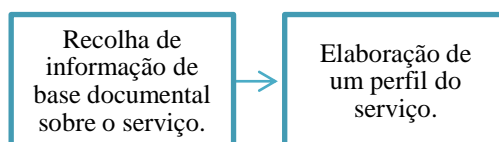
3.1 Enquadramento

Neste capítulo são apresentadas as diferentes fases de desenvolvimento do trabalho de investigação. O rótulo ecológico da UE foi escolhido como ponto de partida para o desenvolvimento do RSPS devido ao seu amplo âmbito espacial de aplicação e pela sua familiaridade com os consumidores, diminuindo o aumento de nova informação. De acordo com os objectivos preconizados nesta dissertação utilizaram-se os serviços públicos como área de aplicação da metodologia proposta (Figura 3.1).

ETAPA 1: DESENVOLVIMENTO DO MODELO CONCEPTUAL



ETAPA 2: CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO



ETAPA 3: APLICAÇÃO

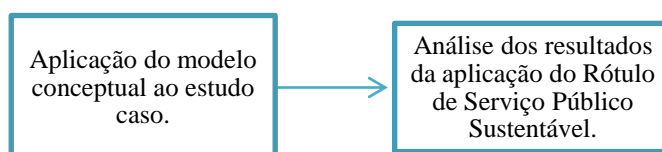


Figura 3.1: Fases da Metodologia.

Esta metodologia pode ser potencialmente utilizada para qualquer serviço público, independentemente da tipologia, dimensão e estrutura.

3.2 Elaboração do modelo conceptual

Inicialmente analisou-se a aplicabilidade do rótulo ecológico da UE a serviços públicos. Devido ao facto do rótulo ecológico da UE apresentar critérios distintos para os vários

grupos de produtos definidos, optou-se por focar a análise da sua aplicabilidade unicamente para o grupo de produtos referente aos serviços de alojamento turístico (semelhantes para os serviços de parques de campismo).

Este grupo de critérios foi escolhido por apresentarem algumas características idênticas a um serviço público, ao contrário dos outros grupos de produtos que já têm um grupo de critérios do rótulo ecológico da UE. À semelhança de um típico serviço público, o grupo de critérios escolhido é i) imaterial; ii) não é revendido; iii) não pode ser eficazmente demonstrado; iv) não pode ser armazenado; v) a produção e o consumo geralmente coincidem; vi) não é transportável, embora os prestadores de serviço possam ser; vii) o consumidor pode tomar directamente parte na produção; viii) na maioria das vezes o contacto directo é necessário; e ix) o serviço não pode ser exportado, mas o sistema de prestação do serviço pode ser (Welford *et al.*, 1998).

A aplicabilidade dos critérios presentes neste grupo de produtos foi elaborada através de uma análise SWOT (Strength, Weakness, Opportunity and Threat) baseada na análise qualitativa dos critérios.

O grupo de critérios do grupo de produtos de serviços de alojamento turístico apresenta critérios obrigatórios e facultativos. Os critérios facultativos apresentam pontuações, devendo o serviço em avaliação obter vinte pontos para ostentar o rótulo ecológico da UE (além de preencher os critérios obrigatórios). Nesta dissertação excluiu-se o grupo de critérios facultativo porque reflectem critérios complementares aos critérios obrigatórios, pelo que não se justificam numa primeira fase de proposta de um modelo para o RSPS. Além disto, alguns critérios obrigatórios foram também excluídos por dependerem do comportamento dos ocupantes dos alojamentos turísticos ou serem referentes a utilidades específicas dos mesmos, não verificáveis na generalidade dos serviços públicos. Estes critérios são essencialmente de natureza operacional. Assim, com base nos critérios estabelecidos para a atribuição do rótulo ecológico da UE a serviços de alojamento turístico e através do desenvolvimento de critérios de nível estratégico específicos para os serviços públicos, criou-se uma lista de critérios para a obtenção do RSPS.

Estes critérios estão separados por factores de sustentabilidade que foram definidos tendo em conta as operações e actividades típicas do sector público. Estas serviram de orientação para utilizar as directrizes do GRI (2005) e definir as fases de preparação,

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

produção e disponibilização de um serviço público. A administração pública local é caracterizada por actividades legislativas, regulamentares, executivas, de controlo, auditoria e fiscalização e de coordenação, entre outras (INE, 2007). Tendo em conta as actividades e operações típicas identificaram-se os seguintes factores: Biodiversidade, Qualidade de Água e Solo, Alterações Climáticas e Energia, Qualidade do Ar, Gestão de Recursos Naturais, Desenvolvimento Económico, Desempenho Financeiro, Condições de Trabalho e Responsabilidade Social.

Partindo dos critérios definidos e tendo em conta os indicadores fornecidos pelo GRI (2005) estruturaram-se indicadores de modo a reflectir os fluxos de entrada e saída de um produto e deste modo estabelecer factores de sustentabilidade para o RSPS. Estes foram identificados pela análise dos principais impactes ambientais num serviço público, tendo em conta o modelo proposto por Carter *et al.* (1992) de fluxos de *entrada-processos-saída-resultados*.

Os serviços públicos geram fluxos de entradas e saídas, podendo o seu desempenho ser medido através do cálculo da taxa em que as entradas são convertidas em saídas. Das entradas fazem parte a energia, água e materiais, sendo transformados em fluxos de saídas como as emissões, efluentes e resíduos que podem ser quantificados com a utilização de indicadores. No entanto, as saídas também podem ser traduzidas por políticas, programas ou planos sendo mais complexa a avaliação dos impactes ambientais, em particular os indirectos e cumulativos (Ramos, 2004). Os processos estão relacionados com o modo como as operações e actividades são conduzidas, podendo constituir pressões e aspectos ambientais negativos, resultando em impactes ou alterações do estado do ambiente.

Tendo em conta a especificidade do serviço, alguns indicadores estão direccionados para a análise da organização que tutela o serviço público. Por fim, definiu-se o grupo de produtos *serviço público* de modo a que a proposta de directrizes possa ser aplicável a qualquer serviço que corresponda à definição.

3.3 Caracterização do serviço público

Nesta etapa procede-se à caracterização do serviço público utilizado como estudo de caso para aplicação do RSPS, através da pesquisa e recolha de informação de base documental, elaborando assim um perfil preliminar do serviço.

De forma a alcançar um dos objectivos principais desta dissertação – desenvolver directrizes para atribuir um rótulo sustentável a um serviço público – foi essencial identificar o perfil, sintetizar o desempenho e enumerar as principais operações, actividades, aspectos e impactes do serviço público.

O RSPS é aplicado através da verificação dos critérios: i) por meio de inquéritos por entrevista a actores-chave do serviço e/ou junto do organismo responsável pelo serviço, ii) pela apresentação de documentos comprovativos dos critérios a ser verificados; ou iii) pela medição de parâmetros relacionados com as operações ou actividades do serviço.

3.4 Aplicação

Nesta fase procedeu-se à aplicação do modelo desenvolvido através da verificação dos critérios, sendo analisados com o auxílio de indicadores. Estes permitem avaliar os impactes negativos no ambiente que as operações internas e actividades relacionadas com o serviço poderão causar.

Um determinado produto pode ostentar o RSPS i) durante o seu período de validade ou até às características com que o serviço foi avaliado se modificarem; ii) enquadrar no grupo de produtos *serviços públicos*; iii) cumprir pelo menos 50% dos 44 critérios estabelecidos; e iv) mediante o pagamento de uma taxa referente aos custos administrativos reais inerentes ao processamento do pedido, podendo ainda ser exigido o pagamento de uma taxa anual.

O modelo conceptual irá ser aplicado ao serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da CMO. Se o serviço verificar os requisitos estipulados poderá ostentar o RSPS onde será apresentado o seguinte texto: *Este serviço público segue uma política activa de utilização de fontes de energia renováveis, de economia de energia e de água, de redução de resíduos e de melhoria do ambiente local, económico e social.*

4 MODELO CONCEPTUAL DO RÓTULO DE SERVIÇO PÚBLICO SUSTENTÁVEL

4.1 Aplicabilidade do rótulo ecológico da UE a serviços públicos

O rótulo ecológico da UE em teoria é aplicável a qualquer produto, promovendo os produtos com menos impactes negativos no ambiente. Para isso basta apenas criar critérios aplicáveis às características de cada produto. Por conseguinte, o rótulo ecológico da UE de serviços de alojamento turístico apresenta critérios exclusivos para um serviço, os quais poderão ser adaptados a serviços públicos.

Para melhor perceber a aplicabilidade do rótulo ecológico da UE de serviços de alojamento turístico a serviços públicos procedeu-se à elaboração de uma análise SWOT.

Forças

- Simples;
- Reconhece a importância da avaliação dos impactes ambientais negativos, demonstrando que os produtos que ostentam o rótulo possuem melhorias ambientais;
- Os produtos com o rótulo ecológico da UE são credíveis porque os critérios são baseados em estudos científicos e consultoria externa, sendo aplicados por uma comissão independente;
- O rótulo ecológico da UE é utilizado em diversos produtos nos Estados Membros, o que facilita o reconhecimento numa ampla área geográfica de produtos com um desempenho ambiental superior.

Fraquezas

- Simples;
- Só analisa os impactes ambientais negativos a nível operacional;
- Compete com outros rótulos nacionais;
- Apresenta problemas processuais;
- Os fornecedores não estão suficientemente informados sobre os critérios e regulamentos, custos e oportunidades de marketing;

- Apenas considera os aspectos ambientais, ignorando as restantes dimensões da sustentabilidade;
- Os critérios obrigatórios podem penalizar a avaliação dos serviços públicos devido à sua especificidade.

Oportunidades

- Os produtos com o rótulo ecológico da UE poderão chegar a público que está preocupado com os impactos negativos no ambiente causados pelo produto;
- Pode ser utilizado como uma estratégia de valorização dos serviços públicos em detrimento da racionalização dos recursos existentes para atrair utilizadores, beneficiando a imagem do serviço e da sua organização;
- O rótulo ecológico da UE acrescenta qualidade ao produto, permitindo aos consumidores distinguir produtos com melhorias ambientais e com uma melhor relação custo-benefício;
- O rótulo fornece informação ambiental de qualidade sobre os produtos.

Ameaças

- As despesas para aplicação do rótulo ainda são elevadas;
- Existem algumas dificuldades para obter informação junto dos fornecedores do serviço;
- Alguns fornecedores podem não considerar que o rótulo melhore a utilização do serviço;
- Existem serviços que sofrem alterações regulares nas suas características, conduzindo à invalidade do rótulo ecológico da UE que tenha sido aplicado;
- Dificuldade em cumprir todos os requisitos.

A simplicidade do rótulo ecológico da UE pode ser um aspecto, tanto positivo como negativo, na medida em que, por um lado facilita a sua aplicação a qualquer serviço, por outro lado, sintetiza aspectos ambientais complexos, podendo negligenciar algumas características importantes.

A burocracia que envolve a nível do pagamento de taxas pela sua aplicação e utilização, bem como a falta de conhecimento sobre a vantagem dos produtos utilizadores deste rótulo poderão afastar possíveis produtores.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

O facto de só apresentar critérios operacionais limita a sua aplicação como rótulo de sustentabilidade, sendo que nesta dissertação se contemplou esta falha com a integração de critérios de âmbito estratégico.

Nesta dissertação, além dos objectivos concretos definidos, procurou-se anular as debilidades do rótulo ecológico da UE identificadas. Assim, num rótulo sustentável para um serviço público tornou-se essencial i) englobar critérios operacionais e estratégicos; ii) não competir com rótulos nacionais, o que não irá verificar-se visto não existirem rótulos portugueses de sustentabilidade para avaliar serviços públicos; e iii) informar os fornecedores do serviço e comunicar a todas as partes interessadas a importância e benefícios com a aplicação de uma rotulagem.

A utilização de um rótulo já existente permite que parte dos utilizadores do serviço público já possam ter conhecimento do seu significado, ou se não o tiverem, poderão ficar a conhecer, podendo exigir ou questionar-se sobre a sua existência noutros serviços públicos que não o apresentem.


4.2 Directrizes/Critérios e Indicadores

Na Tabela 4.1 apresentam-se as dimensões da sustentabilidade (ambiental, económico e social), domínios específicos de sustentabilidade definidos, critérios e respectivos indicadores. Todos os critérios provenientes do rótulo ecológico da UE estão identificados com o símbolo do mesmo. Além disto, os critérios associados à legislação europeia foram adaptados para a legislação nacional.




Tabela 4.1: Lista de atributos do serviço público para o RSPS.

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
Desempenho Ambiental	Biodiversidade	Existência de uma estrutura coordenada de matérias ambientais, constituída por medidas nas actividades relacionadas com o serviço para proteger e conservar os ecossistemas e minimizar os impactes ambientais a eles associados.	Medidas presentes no serviço para protecção e conservação dos ecossistemas





Capítulo 4. Modelo Conceptual do Rótulo de Serviço Público Sustentável

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
		Inexistência de actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis. Caso existam actividades em áreas protegidas e sensíveis, estas devem estar abrangidas por medidas de minimização dos impactes negativos e/ou programas de recuperação ambiental.	Actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis
		Ausência de habitats de espécies da Lista Vermelha da IUCN afectados pelas actividades e operações relacionadas com o serviço.	Espécies da Lista Vermelha da IUCN com habitats em áreas afectadas pelas actividades e operações do serviço
		O serviço não deve alterar os habitats naturais devido às suas actividades e operações, excepto se conduzir a melhorias no ambiente para as espécies que ocupam os habitats.	Alterações de habitats naturais
		O serviço deverá conduzir à protecção ou restauração de habitats degradados pelo serviço.	Habitats protegidos ou restaurados
	Qualidade de Água e Solo	O débito de água das torneiras do espaço físico de fornecimento e prestação do serviço não pode	Débito de água das torneiras
		exceder 9 l/min. 	
		A água utilizada nas actividades e operações relacionadas com o serviço não deverá apresentar uma relação com a degradação dos ecossistemas dos quais é captada.	Fontes de água e relação com ecossistemas/habitats significativamente afectados pelo seu uso
		O consumo de água pelo serviço deverá ser inferior ou igual ao consumo médio da Região onde o serviço está inserido.	Consumo de água
		Todos os sanitários devem estar equipados com sistemas de descarga de água automáticos (com temporizador) ou manuais, para que não haja uma descarga contínua.	Descargas dos sanitários





Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
			
		A eficiência de utilização da água pelo serviço deve ser superior à média da Região onde o serviço está inserido.	Eficiência da utilização da água
		O espaço físico de fornecimento e prestação do serviço deve apresentar medidas de reutilização da água, nomeadamente o aproveitamento da água da chuva para os sanitários e rega de áreas exteriores, se existirem.	Reciclagem e reutilização da água
		Os desinfetantes só devem ser utilizados quando necessários para cumprir requisitos de higiene legais e devem apresentar certificações de conformidade ambiental. 	Detergentes e desinfetantes com certificação ambiental
	Alterações Climáticas e Energia	Na existência de parque automóvel afecto ao serviço, este deverá ser de número adequado às deslocações necessárias, de elevada eficiência, híbridos ou com certificados ambientais. As emissões de CO ₂ devem ser inferiores às emissões médias da Região. Na existência de transportes alternativos estes devem ser preferencialmente utilizados.	Emissões de CO ₂
		O serviço deverá propor formas de melhorar a sua eficiência energética.	Medidas para aumentar a eficiência energética
		O consumo de energia pelo serviço deverá ser inferior ao consumo médio da Região onde o serviço está inserido.	Consumo de energia final pelo serviço
		Pelo menos 50% da electricidade utilizada na prestação do serviço deve ser produzida a partir de fontes renováveis. 	Consumo de electricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis




Capítulo 4. Modelo Conceptual do Rótulo de Serviço Público Sustentável

Temas	Factores de Sustentabilidade	CrITÉrios	Indicadores
		<p>Não podem ser utilizados como fonte de energia o carvão e óleos pesados com teor de enxofre superior a 0,1% (este critério aplica-se aos edifícios que disponham de um sistema de aquecimento independente).</p> 	Fontes de energia
		<p>Na existência de um equipamento de produção de energia térmica, este deve ser uma unidade de cogeração de alta eficiência, como definido no Decreto-Lei n.º 23/2010 de 25 de Março.</p> 	Equipamentos de produção de energia térmica
		<p>Se no espaço físico de disponibilização do serviço existirem equipamentos de aquecimento e/ou ar condicionado, estes deverão ser desligados pelos utilizadores do espaço ao se abrirem as janelas, se não se desligarem automaticamente. Os funcionários devem estar informados sobre a necessidade de fecharem a(s) janela(s) quando o aquecimento ou ar condicionado estiverem ligados. Os sistemas de aquecimento/ar condicionado adquiridos após a certificação com o RSPS devem estar equipados com um sistema de desligamento automático quanto as janelas são abertas.</p>  <p>Os utilizadores do espaço de disponibilização do serviço devem ser sensibilizados para desligarem as luzes quando deixarem o local, se o espaço não dispuser de um sistema de extinção automático das luzes.</p> 	Desligamento automático
		Qualquer aparelho de ar condicionado adquirido durante o período de validade do RSPS deve	Equipamentos com rotulagem ambiental ou certificados energéticos




*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
		<p>ter uma eficiência energética de, pelo menos, Classe A, em conformidade com a Decreto-Lei n.º28/2003 de 12 de Fevereiro, ou uma eficiência energética correspondente.</p>  <p>Pelo menos 80% de todas as lâmpadas eléctricas do espaço físico do fornecimento e prestação do serviço devem ter uma eficiência energética de Classe A, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 18/2000 de 29 de Fevereiro. Esta disposição não se aplica se as características físicas de suporte não permitem a utilização de lâmpadas economizadoras de energia.</p>  <p>100% das lâmpadas eléctricas em locais onde é provável que permaneçam ligadas mais de 5 horas por dia devem ter uma eficiência energética de Classe A, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 18/2000 de 29 de Fevereiro. Esta disposição não se aplica se as características físicas de suporte não permitem a utilização de lâmpadas economizadoras de energia.</p>  <p>O espaço físico do fornecimento e prestação do serviço deverá cumprir a legislação nacional e os códigos de construção locais relativos à eficiência energética e ao desempenho energético dos edifícios.</p>  <p>Todas as janelas em salas com aquecimento e/ou ar condicionado devem ter um grau adequado de isolamento térmico de acordo com os regulamentos e com as condições climáticas locais e oferecer um nível</p>	

Capítulo 4. Modelo Conceptual do Rótulo de Serviço Público Sustentável

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
		de isolamento acústico apropriado. 	
		A manutenção e conservação das caldeiras e sistemas de ar condicionado devem ser efectuadas pelo menos uma vez por ano, ou com maior frequência se a lei exigir ou se for necessário, por profissionais devidamente qualificados, seguindo as normas da CEI ou as normas nacionais aplicáveis, ou de acordo com as instruções do fabricante. 	Manutenção das caldeiras e sistemas de ar condicionado
	Qualidade do Ar	As actividades relacionadas com o serviço não podem conduzir ao aumento de substâncias acidificantes e eutrofizantes no ambiente que possibilitem o aumento da degradação dos ecossistemas.	Emissão de substâncias acidificantes e eutrofizantes
	Gestão dos Recursos Naturais	Utilização de consumíveis reutilizáveis como tinteiros de enchimento e papel reciclado. Se o espaço físico de fornecimento e prestação do serviço apresentar espaço de restauração, os utensílios disponíveis não devem ser descartáveis, excepto se forem feitos de matérias-primas renováveis, biodegradáveis e compostáveis em conformidade com a norma EN  13432. Os resíduos devem ser separados em categorias que possam ser tratadas separadamente pelas instalações locais ou nacionais de gestão de resíduos, tendo particular cuidado com os resíduos perigosos, que devem ser separados, recolhidos e eliminados de acordo com a lista de resíduos da Decisão 2001/119/CE da Comissão de 22 de Janeiro, e suas versões alteradas posteriores, e diligenciar para garantir a sua	Reciclagem e valorização dos resíduos



*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
		eliminação adequada. 	
		A organização onde se insere o serviço deverá promover a redução gradual de resíduos produzidos de modo a auxiliar o cumprimento das metas de produção de resíduos, estabelecidas no PERSU II. No caso dos serviços efectuados em regiões Autónomas, estes deverão conduzir ao seguimento das Estratégias das Regiões onde se inserem.	Produção de resíduos
		A entidade responsável pelo fornecimento e prestação do serviço deve dispor de procedimentos para recolher e monitorizar os dados sobre o consumo total de energia (kwh), o consumo de electricidade e de energia proveniente de outras fontes (kwh) e o consumo de água (litros). Os dados devem ser recolhidos, se possível, mensalmente ou, pelo menos, anualmente, para o período em que o serviço é prestado. 	Relatórios de monitorização
Aspectos Económicos	Desenvolvimento Económico	A produtividade no trabalho deverá ser idêntica ou superior ao valor nacional.	Produtividade do trabalho
		Os recursos humanos afectos ao serviço devem ter formação para garantir a aplicação das medidas ambientais e estarem sensibilizados para a necessidade de adoptar comportamentos responsáveis em matéria de ambiente, de economia de energia, de água, substâncias químicas e resíduos. 	Qualificações específicas em ambiente
		Pelo menos 30% dos recursos humanos afectos ao serviço deverá ser residente no concelho onde a	Recursos humanos residentes no concelho

Capítulo 4. Modelo Conceptual do Rótulo de Serviço Público Sustentável

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
		organização está sediada. Este critério apenas é aplicável aos serviços públicos que apresentam uma delimitação da área geográfica de jurisdição inferior ou igual ao equivalente a um distrito.	
		<p>O serviço deverá incluir critérios éticos nas práticas de aquisição de produtos de consumo interno e externo. Se não for da responsabilidade do serviço, este critério deverá ser assegurado pela organização.</p> <p>Pelo menos metade dos produtos adquiridos pela organização deverá estar registado com rótulos ambientais e sociais e/ou programas de certificação.</p>	Política de compras relacionada com o desenvolvimento sustentável
	Desempenho Financeiro	As contas da organização pública devem estar controladas, não havendo um aumento das despesas. Estas devem sofrer um aumento apenas caso o normal funcionamento do serviço esteja em risco. A organização deverá ser eficiente de modo a assegurar uma boa qualidade do serviço disponibilizado.	Despesa Pública
		Inclusão de políticas relacionadas com a sustentabilidade nas despesas e compromissos financeiros.	Total de medidas de sustentabilidade incluídas nas despesas financeiras
Ética e Responsabilidade Social	Condições de Trabalho	Os níveis de ruído nas instalações de prestação do serviço e nas actividades e operações que envolvem deverão estar dentro dos limites definidos no Decreto-Lei n.º9/2007 de 17 de Janeiro e no Decreto Regulamentar n.º9/92 de 28 de Abril.	Níveis de ruído

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Temas	Factores de Sustentabilidade	Critérios	Indicadores
		<p>O serviço deve ter uma política ambiental e redigir uma declaração de política ambiental simples, bem como um programa de acção preciso para garantir a aplicação da política ambiental. O programa deve definir, de dois em dois anos, objectivos de desempenho ambiental no que respeita à energia, à água aos produtos químicos e aos resíduos, tendo em conta os critérios facultativos e os dados recolhidos, se disponíveis. A política ambiental deve ser feita com a integração das partes interessadas, incluindo sugestões dos clientes e deve estar disponível ao público.</p> 	Gestão ambiental e responsabilidade social na organização
		<p>O serviço deve informar os utilizadores da sua política ambiental. As informações transmitidas devem referir acções empreendidas no âmbito da política ambiental e fornecer elementos sobre o RSPS. Estas informações devem ser activamente fornecidas aos utilizadores do serviço, juntamente com um questionário que lhes permita expor os seus pontos de vista sobre os aspectos ambientais do serviço.</p> 	
	Qualidade de vida da população	O serviço deverá beneficiar os trabalhadores ao nível da saúde, educação e apoio social e promover a igualdade entre todos.	Benefícios dos empregados além dos legalmente obrigatórios
		<p>Comunicação do desempenho do serviço.</p> <p>O serviço deverá promover a melhoria contínua das suas actividades e a satisfação dos utilizadores.</p>	<p>Envolvimento das partes interessa através de acções de comunicação sobre o desempenho do serviço</p> <p>Eficiência e eficácia do serviço</p>

Estas directrizes podem ser utilizadas para a avaliação do grupo de produtos *serviços públicos*. De acordo com a Classificação Portuguesa das Actividades Económicas (INE, 2007), este grupo corresponde à Secção O (Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória) e compreende as actividades de administração pública em geral, relacionadas com o exercício de poderes de soberania, autoridade e representação política do Estado e relativa aos domínios económico e social, envolvendo actividades legislativas, de estudo, concepção e coordenação, de controlo, auditoria e fiscalização, bem como de planeamento, definição e gestão de políticas de saúde, acção social, segurança social obrigatória, ensino, construção, habitação e urbanismo, ambiente, trabalho e emprego, ordenamento do território, economia e finanças, ciência e tecnologia, hotelaria e turismo, indústria e energia, transportes, comércio e concorrência, comunicações, agricultura, pesca, cultura, lazer e desporto, e outras actividades que pela sua natureza, não podem exercer-se numa base de mercado, desenvolvidas no âmbito da Administração Pública Central, Regional Autónoma e Local.

O modelo foi elaborado de modo a ser aplicável a qualquer serviço público. No entanto podem ser realizados alguns aperfeiçoamentos, nomeadamente nos serviços públicos directamente relacionados com o ambiente, tais como a realização de planos e programas de gestão territorial ou aqueles que têm uma relação mais distante com os cidadãos como alguns serviços regionais.

5 APLICAÇÃO DO MODELO CONCEPTUAL

5.1 Caracterização do Estudo de Caso

O serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da CMO é disponibilizado pela Divisão de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas (DLAAE), a qual pertence ao Departamento de Planeamento e Gestão Urbanística (DPGU) da Direcção Municipal de Planeamento, Urbanismo e Habitação (DMPUH). A CMO apresenta uma estrutura hierárquica rígida (Figura 5.1).

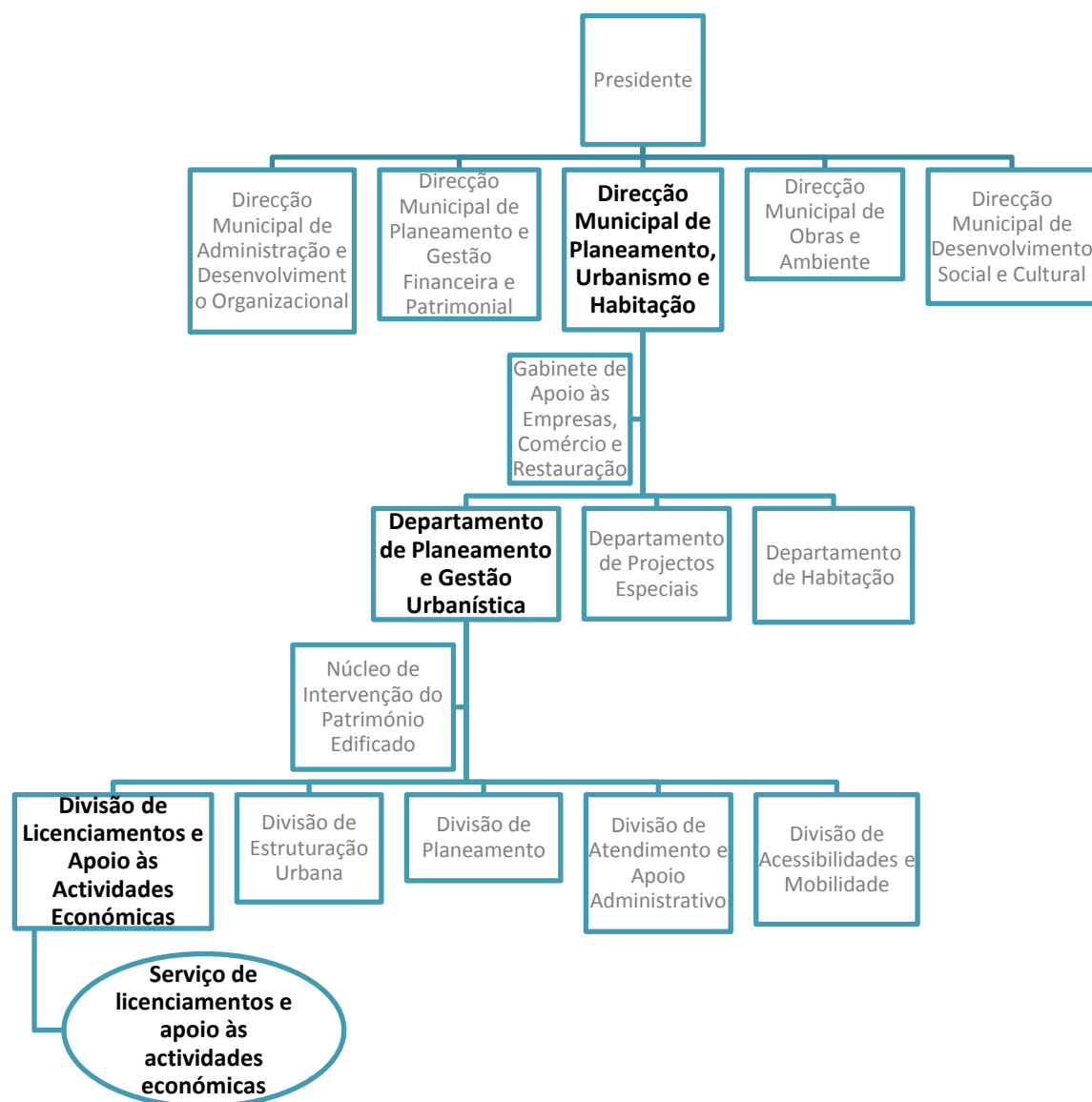


Figura 5.1: Distribuição das Direcções Municipais de Oeiras (Adaptado de CMO, 2007).

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

A DMPUH tem como missão assegurar o desenvolvimento estratégico do concelho através de iniciativas de planeamento com incidência no território, na rede urbana, nos sistemas de mobilidade e acessibilidade, no património ambiental e construído e no perfil funcional e empresarial do concelho (CMO, 2007).

O DPGU assegura a colaboração dos instrumentos de planeamento e as actividades relativas à gestão, licenciamento e autorização das operações urbanísticas e à fiscalização técnica urbanística, na direcção do processo de uso e transformação física do solo no âmbito da estratégia global do desenvolvimento municipal. Por conseguinte, este Departamento i) promove padrões de qualificação e identificação urbana, orientando e regulando a dinâmica dos intervenientes nos processos de transformação do cenário edificado e da paisagem dos espaços públicos, das funções urbanas e das infra-estruturas e equipamentos que lhes estão associados; ii) garante a racionalização dos procedimentos administrativos de suporte e respectivos sistemas de informação, salvaguardando as devidas articulações com as áreas de modernização e sistemas de informação e gestão do conhecimento; iii) assegura o relacionamento entre os órgãos do município e os representantes das actividades económicas exercidas no território concelhio ou que aí se pretendam instalar; e iv) propõe novas técnicas e métodos de planificação e ordenamento urbanístico, bem como a adopção dos critérios gerais destinados a orientar a preparação das decisões no domínio do planeamento urbanístico (CMO, 2007).

A DLAAE tem como responsabilidades a instrução e preparação da decisão com vista à emissão de pedidos de edificação sujeitos a comunicação prévia e autorização administrativa, o licenciamento das actividades económicas, o acompanhamento às obras de urbanização, e a fiscalização técnica urbanística (CMO, 2007). Nesta dissertação irá utilizar-se como estudo de caso o serviço de licenciamento e apoio às actividades económicas que envolve a comunicação prévia, licenciamento, acompanhamento das obras de urbanização e fiscalização referentes apenas às actividades económicas. Este serviço é conduzido ao abrigo do Regime Jurídico da Urbanização e Edificação, encontrando-se actualmente em vigor segundo o Decreto-Lei n.º 26/2010 de 30 de Março, sendo aplicadas taxas definidas no Regulamento de Taxas e Outras Receitas do Município de Oeiras.

O serviço tem jurisdição geográfica no concelho de Oeiras, onde os utilizadores do serviço correspondem a qualquer particular ou grupo que pretenda alterar ou instalar uma

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

actividade económica no concelho de Oeiras. Este serviço público relaciona-se com entidades públicas e privadas para solicitar pareceres e vistorias. Por exemplo, podem ser solicitados pareceres das actividades económicas ao Turismo de Portugal para o caso de alojamentos turísticos, ou à Segurança Social para o caso de licenciamento de lares. Do mesmo modo, as vistorias a realizar aos estabelecimentos têm de estar de acordo com o que os mesmos definirem.

Em suma, as principais actividades deste serviço são as seguintes:

- Apreciar pedidos de informação prévia e preparação de actos de deferimento ou indeferimento dos mesmos;
- Assegurar a instrução dos processos de autorização administrativa de operações urbanísticas, promovendo a consulta às entidades que devem emitir parecer, autorização ou aprovação;
- Prestar informação sobre projectos de obras de urbanização, bem como, propor para aprovação as prescrições que as mesmas devem obedecer;
- Proceder ao licenciamento do funcionamento dos estabelecimentos comerciais, turísticos, de restauração e bebidas, bem como, dos licenciamentos afins como ruído e ocupação da via pública por motivo de obras;
- Manter actualizados os recenseamentos dos estabelecimentos comerciais, restauração e bebidas e de prestação de serviços;
- Instruir e licenciar ou autorizar os processos relativos à autorização de infraestruturas de telecomunicações móveis, inspecções de elevadores, depósitos e armazenamento de combustíveis e espaços de recreio, à excepção dos temporários;
- Verificar a conformidade da execução das operações urbanísticas e do funcionamento das actividades económicas com os projectos e as condições de licenciamento ou autorização aprovados, bem como, de quaisquer obras às específicas condições do seu licenciamento, desencadeando, sempre que necessário, a participação do ilícito, o embargo e os mecanismos efectivadores da responsabilidade dos técnicos delas encarregados (CMO, 2007).

A informação está toda disponível em papel não reciclado, guardado em dossiers de cartão. Contudo, o serviço tem a vantagem de poder ser consultado online sobre os quais

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

os documentos necessários para apresentar em processos de licenciamento, evitando deste modo deslocamentos desnecessários ao edifício onde é disponibilizado o serviço.

De acordo com a CMO (2009), os departamentos que integram a DMPUH tiveram um grau de concretização considerado bom, onde os objectivos tiveram uma taxa de execução global de 70% para o período de 2005 a 2009.

A DLAAE obteve no ano de 2009 uma elevada taxa de realização dos conteúdos, destacando-se: i) a conclusão de manuais de procedimento relativos à instrução de processos e ao licenciamento da urbanização e da edificação; ii) continuação do alargamento dos conteúdos e do acesso à base de dados de actividade do DPGU, no âmbito da consulta de processos e da divulgação criando uma Base de Dados das Actividades Económicas e dos Equipamentos Privados, Ensino, Saúde e Apoio Social e a manutenção do Sistema de registo cartográfico digital sobre os pedidos de particulares e outros dados de natureza Geográfica, Estatística e Económica; iii) promoção de medidas de facilitação da comunicação com os Municípios, desde o atendimento público ao acompanhamento dos processos e a adesão a iniciativas no âmbito das Medidas SIMPLEX; e iv) o crescimento da disponibilização de informação on-line de natureza específica associada a obras particular e de natureza geral, nomeadamente relativa a dados estatísticos, actividades económicas e planeamento (CMO, 2009).

A CMO (2009) apresentou uma dotação inicial para a DLAAE de 105 000,00 €, contudo apenas foi realizado 76,99% do que estava orçamentado, tendo executado 95% da criação e manutenção do cadastro dos estabelecimentos (comércio, indústria e estabelecimentos de carácter social), efectuando o desenho da estrutura dos dados de suporte; e com o contributo de vários serviços, integrou a responsabilidade de licenciar obras particulares, tendo sido 55% executado. No total, no ano de 2009 utilizou 80 840,07 €.

O serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas é efectuado no Edifício da CMO situado no Largo Marquês do Pombal envolto pelo centro histórico de Oeiras, a apenas 700 metros da estação ferroviária da linha de Cascais. O Edifício da CMO apresenta traços antigos, não apresentando sinais de modernidade além dos aparelhos de ar condicionado e as lâmpadas de baixo consumo energético.

O serviço em estudo é apenas um no universo de vários serviços públicos garantidos pela CMO. A definição clara das operações e actividades de cada serviço, bem como das suas

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

entradas, processos, saídas e resultados (Carter *et al.*, 1992) é essencial para definir o desempenho do serviço e para se relacionarem os impactes ambientais que podem ocorrer, possibilitando uma relação próxima entre a fonte e o receptor do problema. O sistema de entradas, processos, saídas e resultados do serviço público em estudo está definido na Figura 4.2.

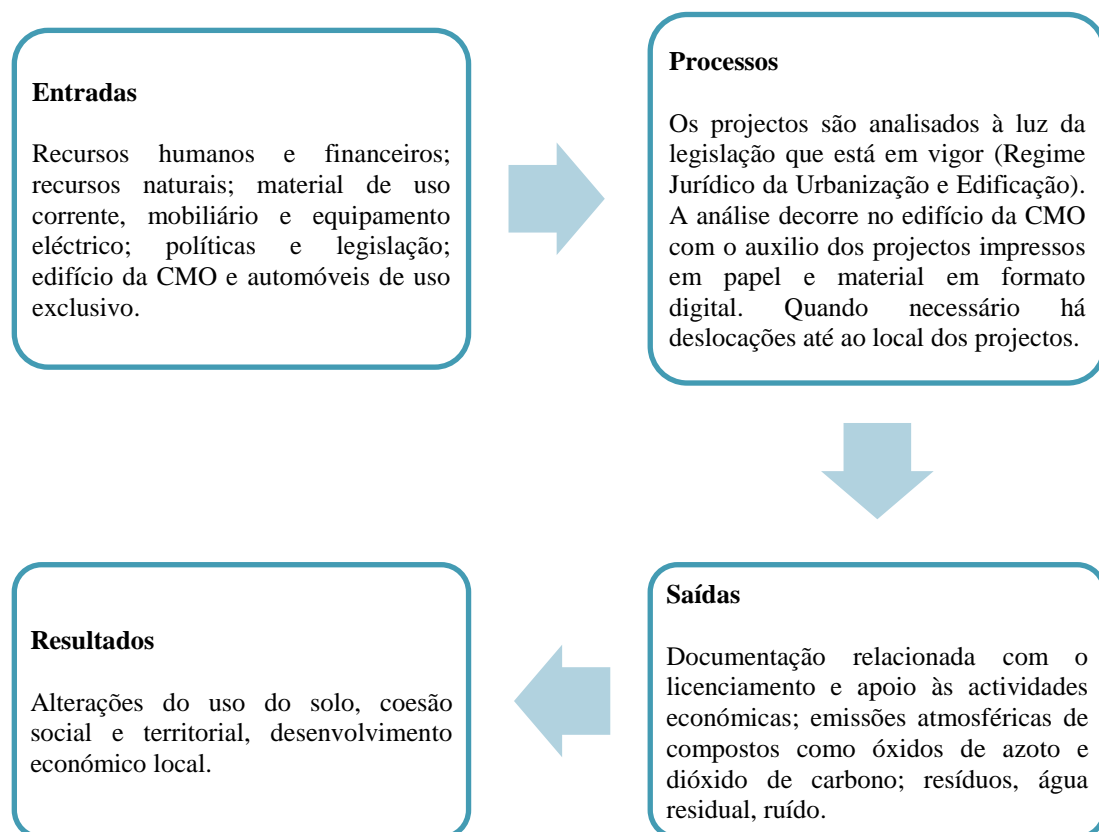


Figura 5.2: Sistema do serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas da CMO.

Uma relação de proximidade entre o fornecedor e utilizador do serviço facilita a gestão dos impactes nos serviços porque permite um maior controlo do fornecedor na utilização do serviço (Welford *et al.*, 1998). A produção e o consumo do serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas coincidem, facilitando a previsão dos impactes ambientais negativos que poderá ter pela realização das operações e actividades que lhe são inerentes.

5.2 Aplicação do Estudo de Caso

De forma a consubstanciar a aplicação do modelo conceptual desenvolvido procedeu-se à obtenção dos dados de base para avaliar a sustentabilidade do serviço público seleccionado como estudo de caso. Assim, efectuou-se a recolha de informação documental e dados de base junto da entidade responsável pelo serviço, quer através do acesso directo às instalações do serviço, quer através da consulta a um dos técnicos superiores responsáveis pelas actividades exercidas nesta divisão municipal. O processo de consulta e levantamento da informação de base foi conduzido de acordo com o procedimento apresentadas no Anexo I. Assim, no seguimento desta fase inicial prosseguiu-se com o teste dos critérios para aplicação do RSPS.

O sector público negligencia os seus problemas ambientais (Ramos *et al.*, 2007b), consequentemente desconhecem a subsistência de impactes ambientais pela existência de um serviço público. Tendo em conta que as organizações do sector público implementam as políticas públicas para assegurar uma variedade de serviços e que por esta razão o governo local tem um grande potencial para liderar o movimento das comunidades para um futuro mais sustentável (Ball *et al.*, 2009), deveriam ser identificados os impactes causados pela disponibilização dos serviços públicos.

De seguida apresentam-se os principais resultados da aplicação das directrizes/critérios, agregados por factor de sustentabilidade:

Biodiversidade

Tabela 5.1: Resultados do factor de sustentabilidade Biodiversidade.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
Existência de uma estrutura coordenada de matérias ambientais, constituída por medidas nas actividades relacionadas com o serviço para minimizar os impactes ambientais negativos que estas possam causar.	Medidas presentes no serviço para protecção e conservação dos ecossistemas	Este indicador permite distinguir o serviço dos restantes na medida em que privilegia a protecção e conservação dos ecossistemas quer tenha ou não operações	Não existem medidas no serviço para proteger e conservar os ecossistemas.	✗

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
		e actividades relacionadas directamente com os mesmos.		
Inexistência de actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis. Caso existam actividades em áreas protegidas e sensíveis, estas devem estar abrangidas por medidas de minimização dos impactes negativos e/ou programas de recuperação ambiental.	Actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis	Este indicador permite avaliar se o serviço impulsiona a degradação das áreas protegidas e sensíveis. Avalia o impacte das actividades e operações do serviço nas áreas protegidas e sensíveis (GRI, 2005).	Não existem actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis.	✓
Ausência de habitats de espécies da Lista Vermelha da IUCN afectados pelas actividades e operações relacionadas com o serviço.	Espécies da Lista Vermelha da IUCN com habitats em áreas afectadas pelas actividades e operações do serviço	Este indicador permite avaliar se o serviço aumenta a degradação de habitats de espécies que estão ameaçadas de perigo de extinção na sua área de jurisdição (GRI, 2005).	Das espécies pertencentes à Lista Vermelha da IUCN existentes em Portugal, nenhuma tem o habitat no concelho de Oeiras, que é a área de jurisdição geográfica do serviço em análise.	✓
O serviço não deve alterar os habitats naturais devido às suas actividades e operações, excepto se conduzir a melhorias no ambiente para as espécies que ocupam os habitats.	Alterações de habitats naturais	Este indicador permite identificar as alterações de habitats naturais resultantes das actividades e operações do serviço, identificando o tipo de	O serviço em análise segue as restrições e servidões de utilidade pública, portanto os habitats naturais não são alterados ao implicar uma perda importante de biodiversidade.	✓

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
		habitat afectado e seu estatuto (GRI, 2005).		
O serviço deverá conduzir à protecção ou restauração de habitats degradados.	Habitats protegidos ou restaurados	Este indicador permite perceber a importância que o serviço dá à protecção ou restauração de habitats mesmo que não seja da sua competência realizá-lo. Com este indicador identifica-se a percentagem do habitat protegido ou restaurado (GRI, 2005).	Não existem habitats protegidos ou restaurados devido à execução do serviço.	✗
Cumprimento dos critérios: 3/5				

Não existem medidas no serviço para proteger e conservar os ecossistemas. O serviço não apresenta características inovadoras, limitando-se a cumprir os objectivos definidos, não propondo medidas para melhorar a sustentabilidade das suas funções. Contudo, tendo em conta o contexto do serviço público em avaliação, sublinha-se o facto de não existirem actividades em áreas definidas como protegidas ou sensíveis tal como a alteração de habitats naturais devido ao cumprimento da legislação existente nesta matéria. Do mesmo modo, o serviço não potencia a extinção de espécies pertencentes à Lista Vermelha da IUCN.

Apesar de o serviço não ter competências directas no ambiente poderá criar algumas medidas de sustentabilidade, nomeadamente para proteger ou restaurar habitats degradados. Tendo a sua área de jurisdição no município de Oeiras, o serviço poderia indicar medidas para qualificar habitats degradados como por exemplo pelo incentivo ao desenvolvimento de actividades económicas nestes locais.

Qualidade de Água e Solo

Tabela 5.2: Resultados do factor de sustentabilidade Qualidade da Água e Solo.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
O débito de água das torneiras do espaço físico de fornecimento e prestação do serviço não pode exceder 9 l/min.	Débito de água das torneiras	Este indicador permite avaliar a eficiência no consumo de água.	Não foi possível verificar este critério na medida em que não existia nenhum comprovativo do cumprimento do critério e de não ter sido possível realizar uma medição por amostragem para o comprovar.	Dados insuficientes
A água utilizada nas actividades e operações relacionadas com o serviço não deverá apresentar uma relação com a degradação dos ecossistemas dos quais é captada.	Fontes de água e relação com ecossistemas/habitats significativamente afectados pelo seu uso	Este indicador permite avaliar se o serviço impulsiona a degradação dos ecossistemas pela captação de água que utiliza, mesmo quando a captação não depende directamente do serviço. Incluem-se as zonas húmidas listadas na Convenção de Ramsar e a geral contribuição resultante em ameaças ambientais (GRI, 2005).	<p>A água disponível para as operações e actividades do serviço é fornecida pela Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA (EPAL) que alimenta todo o concelho de Oeiras, onde o Serviço Municipalizado de Água e Saneamento (SMAS) de Oeiras e Amadora se encarrega do armazenamento e transporte até todas as instalações.</p> <p>A água provém de três locais: o subsistema de Castelo de Bode, o subsistema do Alviela e o subsistema do Tejo. Como toda a água recolhida é direccionada para duas Estações de Tratamento de Água (ETA) há a possibilidade de ser feita uma mistura,</p>	Dados insuficientes

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
			impossibilitando saber qual a origem efectiva da água e averiguar se existem ecossistemas significativamente afectados pela sua captação (EPAL, 2010).	
O consumo de água pelo serviço deverá ser inferior ou igual ao consumo médio da Região onde o serviço está inserido.	Consumo de água	Este indicador permite avaliar se o serviço contribuir para o aumento do consumo da água generalizado ou se pelo contrário promove a sua preservação.	Não é possível estimar se o serviço segue uma política de limitação do consumo de água ao essencial devido à falta de dados. Contudo, através dos dados disponibilizados pelo INE (2010) pode constatar-se que o concelho de Oeiras apresenta um baixo consumo de água em comparação com o consumo das restantes regiões de Portugal Continental, à excepção da Região Norte. Além disto, Oeiras diminuiu o consumo de água no período entre 2006 e 2007.	Dados insuficientes
Todos os sanitários devem estar equipados com sistemas de descarga de água automáticos (com temporizador) ou manuais, para que não haja uma descarga contínua.	Descargas dos sanitários	Este indicador permite distinguir se o serviço limita o consumo de água apenas ao que é necessário nos sanitários.	Os sanitários apresentam sistemas de descarga manuais, portanto não haverá descarga contínua excepto se não funcionarem correctamente, os quais deverão ser atempadamente reparados.	✓
A eficiência de utilização da água pelo serviço deve ser	Eficiência da utilização da água	A água é essencial para o desenvolvimento sócio-económico,	Não foi possível obter dados sobre o consumo de água pelo serviço e a	Dados insuficientes

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*


Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
superior à média da Região onde o serviço está inserido.		assim a sua utilização deve ser feita de modo eficiente para conservar este recurso estratégico e estruturante.	procura efectiva para analisar este critério.	
O espaço físico de fornecimento e prestação do serviço deve apresentar medidas de reutilização da água, nomeadamente o aproveitamento da água da chuva para os sanitários e rega de áreas exteriores, se existirem.	Reciclagem e reutilização da água	Este indicador permite distinguir o serviço dos restantes como tendo um desempenho ambiental superior, sobretudo ao promover padrões de consumo sustentáveis por reaproveitar recursos utilizados, incluindo água residual e outra água utilizada (GRI, 2005).	Não existem dados suficientes para verificar o cumprimento deste critério. Além disto, não foram identificadas infraestruturas no espaço físico de disponibilização do serviço para efectuar a reciclagem e reutilização dos recursos.	Dados insuficientes
Os desinfectantes só devem ser utilizados quando necessários para cumprir requisitos de higiene legais e devem apresentar certificações de conformidade ambiental.	Detergentes e desinfectantes com certificação ambiental	Os detergentes e desinfectantes quando usados em excesso e ineficazmente encaminhados são responsáveis por graves problemas ambientais. Os produtos certificados ambientalmente preenchem distintos requisitos que indica que têm um melhor desempenho ambiental dos restantes, o que é positivo na medida em que potenciam menos impactes negativos no ambiente que os restantes.	Não foi possível verificar este critério visto a utilização de detergentes e desinfectantes ser da responsabilidade de uma empresa privada que é encarregue da limpeza do espaço físico de disponibilização do serviço.	Dados insuficientes
Cumprimento dos critérios: 1/7 (6 critérios com dados insuficientes)				

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Em relação à qualidade e consumo da água pouco foi possível averiguar. Apenas se destaca que a área de jurisdição do serviço é das regiões em Portugal onde o consumo de água tem sido mais baixo. De qualquer modo, é necessário implementar uma política de eficiência no consumo de água pelo serviço e em toda a organização, integrando-se medidas de reutilização de água em alguns locais como nos sanitários e na rega de jardins. A utilização de produtos certificados ambientalmente garante uma protecção do ambiente.

Alterações Climáticas e Energia

Tabela 5.3: Resultados do factor de sustentabilidade Alterações Climáticas e Energia.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
Na existência de parque automóvel afecto ao serviço, este deverá ser de número adequado às deslocações necessárias, de elevada eficiência, híbridos ou com certificados ambientais. As emissões de CO ₂ devem ser inferiores às emissões médias da Região. Na existência de transportes alternativos estes devem ser preferencialmente utilizados.	Emissões de CO ₂	Este indicador permite identificar as emissões de CO ₂ devido às deslocações dos colaboradores para realizar operações e actividades do serviço.	<p>A Divisão a que pertence o serviço dispõe de três automóveis ligeiros Opel Corsa ecoFLEX que apresenta um progresso no equipamento de forma a melhorar o desempenho automóvel e diminuir os gastos com combustível e consequentemente em emissões de CO₂. Segundo a Opel (2010) as versões do carro disponibilizado emitem em média 107g CO₂e/km.</p> <p>Pelo serviço são realizadas em média duas deslocações por dia, o que equivale a 400 deslocações por mês numa média de 90 km/dia, equivalendo a 1800 km/mês. Por conseguinte, o serviço é responsável pela emissão de 192,6 kg CO₂e/mês ou 2311,2 kg CO₂e/ano.</p> <p>Tendo em conta a utilização de uma frota automóvel com um</p>	

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
			certificado ambiental, embora da própria organização, e a reduzida emissão de CO2 do veículo utilizado, considera-se que este critério é cumprido.	
O serviço deverá propor formas de melhorar a sua eficiência energética.	Medidas para aumentar a eficiência energética	Este indicador permite avaliar as iniciativas do serviço para aumentar a eficiência energética (GRI, 2005).	O serviço não apresenta iniciativas para aumentar a eficiência energética. Esta competência devia provir da organização responsável pelo serviço, mas o próprio serviço pode fornecer algumas considerações sobre o uso de energia para a organização implementar em todos os serviços ou apenas em alguns.	X
O consumo de energia pelo serviço deverá ser inferior ao consumo médio da Região.	Consumo de energia final pelo serviço	Este indicador permite identificar a quantidade de energia consumida de modo a avaliar o contributo do serviço para a aceleração de fenómenos causadores de alterações climáticas.	Pela análise da Matriz Energética de Oeiras, constata-se que o consumo total de energia pelos serviços do concelho apresenta um valor de 8,27 MWh/trabalhador, ao que corresponde ao valor nacional de 10,5 MWh/trabalhador. Deste modo, conclui-se que ao nível do concelho existe um menor consumo de energia por trabalhador do que o que se verifica para o resto do país. No entanto, perspectiva-se que até 2020 o consumo de energia eléctrica aumente (Oeinger, 2010). Não existem dados disponíveis exclusivos ao serviço ou à organização para	Dados insuficientes

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
			comparação.	
Pelo menos 50% da electricidade utilizada na prestação do serviço deve ser produzida a partir de fontes renováveis.	Consumo de electricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis	Este indicador permite analisar a iniciativa do serviço na utilização de energia eléctrica de fontes de energia renovável (GRI, 2005). Deste modo é possível distinguir este serviço na resposta à limitação das alterações climáticas, bem como os seus custos e efeitos negativos para a sociedade e ambiente.	No espaço físico de disponibilização do serviço não existem infraestruturas para a produção de energia eléctrica por fontes renováveis. Pela pesquisa efectuada também se concluiu que não é possível distinguir as fontes de energia que abastecem o município ou a freguesia onde se situa (Oeiras e São Julião da Barra).	✗
Não podem ser utilizados como fonte de energia o carvão e óleos pesados com teor de enxofre superior a 0,1% (este critério aplica-se aos edifícios que disponham de um sistema de aquecimento independente).	Fontes de energia	Este indicador permite identificar as fontes de energia utilizadas pelo serviço, podendo assim averiguar se são utilizadas como fontes de energia o carvão e óleos pesados com teor de enxofre superior a 0,1%.	A energia utilizada pelo serviço é sobretudo eléctrica, proveniente directamente do fornecedor, pelo que este critério não é aplicável ao serviço em análise.	Não aplicável
Na existência de um equipamento de produção de energia térmica, este deve ser uma unidade de cogeração de alta eficiência, como definido no Decreto-	Equipamentos de produção de energia térmica	Este indicador permite caracterizar os equipamentos de produção de energia térmica que poderão existir no espaço físico de disponibilização do	Não existem equipamentos de produção de energia térmica no edifício onde é disponibilizado o serviço, pelo que este critério não é aplicável.	Não aplicável

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
Lei n.º 23/2010 de 25 de Março.		serviço, de modo a avaliar a sua eficiência na produção da energia.		
Se no espaço físico de disponibilização do serviço existirem equipamentos de aquecimento e/ou ar condicionado, estes deverão ser desligados pelos utilizadores do espaço ao se abrirem as janelas, se não se desligarem automaticamente. Os funcionários devem estar informados sobre a necessidade de fecharem a(s) janela(s) quando o aquecimento ou ar condicionado estiverem ligados. Os sistemas de aquecimento/ar condicionado adquiridos após a certificação com o RSPS devem estar equipados com um sistema de desligamento automático quanto as janelas são abertas. Os utilizadores do espaço de disponibilização do serviço devem ser sensibilizados para desligarem as luzes quando deixarem o local, se o espaço não dispuser de um sistema de extinção automático das luzes.	Desligamento automático	Este indicador permite identificar a quantidade de equipamentos de aquecimento, ar condicionado e luzes que se desligam automaticamente quando as janelas são abertas ou os utilizadores do espaço o abandonam.	Não existe desligamento automático de nenhum equipamento de aquecimento, ar condicionado ou de luzes no espaço de disponibilização do serviço.	X
Qualquer aparelho de ar condicionado adquirido durante o período de validade do RSPS deve ter uma	Equipamentos com rotulagem ambiental ou certificados energéticos	Este indicador permite distinguir o tipo de equipamentos presentes no espaço	Os aparelhos do ar condicionado existentes em todas as divisões já são bastante antigos, não	Dados insuficientes

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
<p>eficiência energética de, pelo menos, Classe A, em conformidade com a Decreto-Lei n.º28/2003 de 12 de Fevereiro, ou uma eficiência energética correspondente.</p> <p>Pelo menos 80% de todas as lâmpadas eléctricas do espaço físico do fornecimento e prestação do serviço devem ter uma eficiência energética de Classe A, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 18/2000 de 29 de Fevereiro. Esta disposição não se aplica se as características físicas de suporte não permitem a utilização de lâmpadas economizadoras de energia.</p> <p>100% das lâmpadas eléctricas em locais onde é provável que permaneçam ligadas mais de 5 horas por dia devem ter uma eficiência energética de Classe A, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 18/2000 de 29 de Fevereiro. Esta disposição não se aplica se as características físicas de suporte não permitem a utilização de lâmpadas economizadoras de energia.</p> <p>O espaço físico do fornecimento e prestação do serviço deverá cumprir a legislação nacional e</p>		<p>físico de disponibilização do serviço, avaliando assim a sua eficiência e preocupação da organização sobre a existência de equipamentos com certificações ambientais e energéticas.</p>	<p>tendo sido possível identificar a idade e a eficiência energética, apenas o facto de não ser possível regular a temperatura, sendo apenas reguláveis para calor ou frio.</p> <p>As lâmpadas eléctricas do espaço físico da disponibilização do serviço são lâmpadas de baixo consumo energético, constituídas por lâmpadas fluorescentes e fluorescentes tubulares. Não foi possível apurar a eficiência energética das mesmas.</p> <p>Não foi apurado o cumprimento da legislação nacional e os códigos de construção locais relativos à eficiência energética, ao desempenho energético dos edifícios e o grau de isolamento térmico das janelas.</p> <p>Dos restantes aparelhos existentes no serviço nenhum tem rotulagem ambiental.</p>	

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
os códigos de construção locais relativos à eficiência energética e ao desempenho energético dos edifícios. Todas as janelas com aquecimento e/ou ar condicionado devem ter um grau adequado de isolamento térmico de acordo com os regulamentos e com as condições climáticas locais e oferecer um nível de isolamento acústico apropriado.				
A manutenção e conservação das caldeiras e sistemas de ar condicionado devem ser efectuadas pelo menos uma vez por ano, ou com maior frequência se a lei exigir ou se for necessário, por profissionais devidamente qualificados, seguindo as normas da CEI ou as normas nacionais aplicáveis, ou de acordo com as instruções do fabricante.	Manutenção das caldeiras e sistemas de ar condicionado	Este indicador traduz a realização de acções de manutenção de caldeiras e sistemas de ar condicionado, permitindo uma maximização da utilização dos aparelhos e redução dos custos da sua utilização.	A manutenção dos sistemas de ar condicionado é realizada uma vez por ano.	✓
Cumprimento dos critérios: 2/14 (6 critérios com dados insuficientes e 2 critérios não são aplicáveis a este estudo)				

Desde 2009 que o concelho de Oeiras comprometeu-se com as metas do Pacto Europeu dos Autarcas, onde se inserem medidas como a promoção da eficiência no consumo de energia e na integração de energias renováveis no território do concelho. Contudo não se refere o facto das medidas poderem ser integradas nos edifícios municipais.

Este serviço do município de Oeiras não propõe medidas para utilizar energia renovável ou melhorar a eficiência energética. Porém, o serviço tem à sua disponibilização uma

gama de veículos certificados ambientalmente pela Opel, o que indica uma preocupação ambiental, económica e social.

Não existem infraestruturas de produção de energia renovável. O edifício onde o serviço é disponibilizado poderia ser renovado de modo a não modificar a traça antiga do seu edifício, mas implementando estruturas como painéis fotovoltaicos, painéis solares e ainda substituição de alguns equipamentos eléctricos por aparelhos recentes e eficientes, nomeadamente os aparelhos de ar condicionado. Além disto, poderia ser implementado um sistema de suspensão automático das luzes nas salas na ausência de pessoas e ainda um sistema de desligamento automático dos aparelhos de climatização pela abertura das janelas.

Qualidade do Ar

Tabela 5.4: Resultados do factor de sustentabilidade Qualidade do Ar.

Tabela 3.1. Resultados do factor de sustentabilidade Quantidade do Ar.																						
Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios																		
As actividades relacionadas com o serviço não podem conduzir ao aumento de substâncias acidificantes e eutrofizantes no ambiente que possibilitem o aumento da degradação dos ecossistemas .	Emissão de substâncias acidificantes e eutrofizantes	Este indicador permite avaliar se o serviço altera o estado dos ecossistemas, causando impactes ambientais negativos devido às operações e actividades que conduz.	No caso prático perspectiva-se que haja emissão de óxidos de azoto devido à utilização de veículos automóveis para a execução de actividades relacionadas com o serviço.	<div>✗</div>																		
			Com base no trabalho de Samaras e Zierock (2007) é possível identificar o factor de emissão de óxidos de azoto, considerando uma velocidade média de 50 km/h e uma distância percorrida diariamente de 90 km.																			
			Os valores foram estimados para automóveis a gasolina e a diesel em função da velocidade, utilizando os seguintes dados e fórmulas:																			
			<table><tr><td>Tipo de combustível</td><td>Gasolina</td><td>Diesel</td></tr><tr><td>Emissões standard</td><td>Euro 4</td><td>Euro 4</td></tr><tr><td>Capacidade do motor</td><td>Todas as capacidades</td><td>Todas as capacidades</td></tr><tr><td>Velocidade (km/h)</td><td>10-130</td><td>10-130</td></tr><tr><td>R²</td><td>0,71</td><td>0,92</td></tr><tr><td>a</td><td>1,06 x 10⁻⁰¹</td><td>1,11</td></tr></table>		Tipo de combustível	Gasolina	Diesel	Emissões standard	Euro 4	Euro 4	Capacidade do motor	Todas as capacidades	Todas as capacidades	Velocidade (km/h)	10-130	10-130	R²	0,71	0,92	a	1,06 x 10 ⁻⁰¹	1,11
			Tipo de combustível		Gasolina	Diesel																
			Emissões standard		Euro 4	Euro 4																
			Capacidade do motor		Todas as capacidades	Todas as capacidades																
			Velocidade (km/h)		10-130	10-130																
R²	0,71	0,92																				
a	1,06 x 10 ⁻⁰¹	1,11																				


Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios																								
			<table><tr><td>b</td><td>-1,22 x 10⁻⁰²</td><td>1,98 x 10⁻⁰¹</td></tr><tr><td>c</td><td>-1,58 x 10⁻⁰³</td><td>-2,02 x 10⁻⁰²</td></tr><tr><td>d</td><td>3,97 x 10⁻⁰⁵</td><td>-1,43 x 10⁻⁰³</td></tr><tr><td>e</td><td>7,10 x 10⁻⁰⁶</td><td>1,48 x 10⁻⁰⁴</td></tr><tr><td>f</td><td></td><td>0</td></tr></table> <p>Factor de emissão de óxidos de azoto para um veículo a gasolina:</p> $EF = \frac{a + c \times V + e \times V^2}{1 + b \times V + d \times V^2}$ <p>Factor de emissão de óxidos de azoto para um veículo a diesel:</p> $EF = \frac{a + c \times V + e \times V^2}{1 + b \times V + d \times V^2} + \frac{f}{V}$ <table><tr><td>Tipo de Combustível</td><td>EF_{Nox} (g/km)</td><td>NO_x (g/dia)</td></tr><tr><td>Gasolina</td><td>0,09</td><td>8,23</td></tr><tr><td>Diese</td><td>0,06</td><td>5,77</td></tr></table> <p>Em qualquer caso, com a utilização de gasolina ou diesel como combustível, existe emissão de óxidos de azoto, no entanto um automóvel a diesel emite menor quantidade, menos 2,46 g/dia.</p>	b	-1,22 x 10 ⁻⁰²	1,98 x 10 ⁻⁰¹	c	-1,58 x 10 ⁻⁰³	-2,02 x 10 ⁻⁰²	d	3,97 x 10 ⁻⁰⁵	-1,43 x 10 ⁻⁰³	e	7,10 x 10 ⁻⁰⁶	1,48 x 10 ⁻⁰⁴	f		0	Tipo de Combustível	EF _{Nox} (g/km)	NO _x (g/dia)	Gasolina	0,09	8,23	Diese	0,06	5,77	
b	-1,22 x 10 ⁻⁰²	1,98 x 10 ⁻⁰¹																										
c	-1,58 x 10 ⁻⁰³	-2,02 x 10 ⁻⁰²																										
d	3,97 x 10 ⁻⁰⁵	-1,43 x 10 ⁻⁰³																										
e	7,10 x 10 ⁻⁰⁶	1,48 x 10 ⁻⁰⁴																										
f		0																										
Tipo de Combustível	EF _{Nox} (g/km)	NO _x (g/dia)																										
Gasolina	0,09	8,23																										
Diese	0,06	5,77																										
Cumprimento dos critérios: 0/1																												

O serviço é responsável pela emissão de distintos poluentes, entre os quais os óxidos de azoto devido à utilização de veículos automóveis no seguimento de actividades para concretização do serviço, como por exemplo a verificação dos locais físicos dos processos para esclarecimento de dúvidas ou recolha de memória fotográfica. Isto poderia ser minimizado através da utilização de veículos com menor emissão de poluentes atmosféricos.

Gestão dos Recursos Naturais

Tabela 5.5: Resultados do factor de sustentabilidade Gestão dos Recursos Naturais.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
<p>Utilização de consumíveis reutilizáveis como tinteiros de enchimento e papel reciclado.</p> <p>Se o espaço físico de fornecimento e prestação do serviço apresentar espaço de restauração, os utensílios disponíveis não devem ser descartáveis, excepto se forem feitos de matérias-primas renováveis, biodegradáveis e compostáveis em conformidade com a norma EN 13432.</p> <p>Os resíduos devem ser separados em categorias que possam ser tratadas separadamente pelas instalações locais ou nacionais de gestão de resíduos, tendo particular cuidado com os resíduos perigosos, que devem ser separados, recolhidos e eliminados de acordo com a lista de resíduos da Decisão 2001/119/CE da Comissão de 22 de Janeiro, e suas versões alteradas posteriores, e diligenciar para garantir a sua eliminação adequada.</p>	Reciclagem e valorização dos resíduos	Este indicador permite quantificar a percentagem de materiais utilizados a partir de resíduos; possibilita ainda a caracterização do método através do qual os resíduos são tratados, incluindo a compostagem, reutilização, reciclagem, recuperação, incineração ou deposição em aterro (GRI, 2005).	<p>Não são utilizados consumíveis reutilizados como os tinteiros de enchimento e papel reciclado. Em relação aos consumíveis apenas é feita a recolha voluntária dos tinteiros.</p> <p>Existe um espaço de restauração no edifício onde o serviço é disponibilizado não existindo utensílios descartáveis à excepção de colheres para o café. Além disto, é o único ponto no Município onde existem pontos de recolha de plástico, vidro e papel.</p> <p>No Município em análise existe apenas ponto de recolha dos tinteiros, pilhas e papel. Contudo averiguou-se que os pontos de recolha eram pouco utilizados visto alguns trabalhadores considerarem que os resíduos não são eficazmente encaminhados.</p> <p>Não foi possível quantificar a percentagem de resíduos reciclados e valorizados pela inexistência de dados para tal.</p>	

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
A organização onde se insere o serviço deverá promover a redução gradual de resíduos produzidos de modo a auxiliar o cumprimento das metas de produção de resíduos, estabelecidas no PERSU II. No caso dos serviços efectuados em regiões Autónomas, estes deverão conduzir ao seguimento das Estratégias das Regiões onde se inserem.	Produção de resíduos	Este indicador permite quantificar a quantidade de resíduos produzidos pelo serviço de modo a melhorar a sua gestão e evitar a sobre exploração dos recursos naturais reconhecendo o valor dos seus serviços ligados aos ecossistemas.	A organização em avaliação não dispõe de dados sobre a produção de resíduos.	X
A entidade responsável pelo fornecimento e prestação do serviço deve dispor de procedimentos para recolher e monitorizar os dados sobre o consumo total de energia (kwh), o consumo de electricidade e de energia proveniente de outras fontes (kwh) e o consumo de água (litros). Os dados devem ser recolhidos, se possível, mensalmente ou, pelo menos, anualmente, para o período em que o serviço é prestado.	Relatórios de monitorização	Os relatórios de monitorização dos recursos utilizados no espaço físico de disponibilização do serviço são essenciais para a regulação da energia, água ou outros recursos utilizados. Isto garante uma resposta eficaz aos problemas ambientais, minimizando a utilização dos mesmos.	Não existe monitorização dos consumos no edifício onde se aloja o serviço em avaliação.	X
Cumprimento dos critérios: 0/5 (1 critério com dados insuficientes)				

Segundo o GRI (2005), o sector público abrange um número significativo de recursos humanos, providencia distintos serviços e consome diversos recursos. Por conseguinte, é importante identificar e dosear os recursos naturais utilizados e reutiliza-los. É necessário uma política de reciclagem para todo o edifício municipal, onde sejam definidas tarefas essenciais para o eficaz encaminhamento da reciclagem e outros resíduos, através da informação de todas as partes integradas no processo: os responsáveis para fazer a reciclagem, os responsáveis para disponibilizar pontos de recolha, os responsáveis para

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

encaminhar eficazmente os resíduos e os responsáveis para os recolher. O ambiente tem sofrido danos devido a práticas não sustentáveis e exploração de recursos, afectando as comunidades, sua cultura e bem-estar e não apenas o ambiente natural (Ball, 2002).

Além da reciclagem, dever-se-á incentivar a redução na fonte, ou seja, reduzir o consumo de produtos e por conseguinte reduzir a produção de resíduos. Isto poderá ser facilitado pela utilização de consumíveis reutilizáveis como tinteiros de enchimento, papel reciclado e impressão de material apenas quando necessário. Tudo isto auxiliaria as iniciativas de prevenção à poluição.

Para tudo ser eficazmente conseguido, é vital haver relatórios de monitorização, nomeadamente no consumo de energia e água e os tipos de energia utilizados, actualmente inexistentes.

Alguns critérios não foram passíveis de serem verificados pela necessidade de serem quantificados a nível de toda a organização que presta o serviço (CMO) e não apenas por este serviço em particular.

Desenvolvimento Económico

Tabela 5.6: Resultados do factor de sustentabilidade Desenvolvimento Económico.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
A produtividade no trabalho deverá ser idêntica ou superior ao valor nacional.	Produtividade do trabalho	Este indicador permite avaliar o desempenho económico do serviço, organização e Região onde se inserem. A elevada produtividade no trabalho é um indicador importante na medida em que permite um crescimento sustentável da organização e é um indicador de competitividade.	Não foi possível obter dados sobre o montante de produção realizado e a quantidade de trabalho empregue (horas de trabalho ou número de trabalhadores utilizados) para aplicar este indicador.	Dados insuficientes
Os recursos humanos afectos ao serviço devem ter formação para	Qualificações específicas em ambiente	Este indicador permite distinguir se alguns dos responsáveis pelo	Existem actualmente 33 pessoas afectas ao serviço, das quais nenhuma tem	✓

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
garantir a aplicação das medidas ambientais e estarem sensibilizados para a necessidade de adoptar comportamentos responsáveis em matéria de ambiente, de economia de energia, de água, substâncias químicas e resíduos.		serviço têm qualificações na área do ambiente, de modo a contribuir para implementar medidas ambientais no serviço, quer nas operações como actividades que o envolvem.	qualificações de base específicas na área do ambiente. Contudo existe um técnico com uma pós-graduação em Desenvolvimento Sustentável e Agenda 21 Local e dois técnicos com o curso de formação profissional de Higiene e Segurança no Trabalho – Nível 5.	
Pelo menos 30% dos recursos humanos afectos ao serviço deverá ser residente no concelho onde a organização está sediada. Este critério apenas é aplicável aos serviços públicos que apresentam uma delimitação da área geográfica de jurisdição inferior ou igual ao equivalente a um distrito.	Recursos humanos residentes no concelho	Este indicador permite distinguir se a organização procura e contrata trabalhadores locais, garantindo assim uma limitação dos recursos devido a deslocações diárias dos mesmos.	Dos actuais 33 trabalhadores afectos ao serviço cerca de metade (50%) é residente no concelho de Oeiras. Porém, apenas um (0,33%) desloca-se para o trabalho de transporte colectivo, os restantes utilizam transportes particulares.	✓
O serviço deverá incluir critérios éticos nas práticas de aquisição de produtos de consumo interno e externo. Se não for da responsabilidade do serviço, este critério deverá ser assegurado pela organização. Pelo menos metade dos produtos adquiridos pela organização deverá estar registado com rótulos ambientais e	Política de compras relacionada com o desenvolvimento sustentável	Este indicador foca-se na medida em como essas políticas estão especialmente consignadas aos assuntos de sustentabilidade. Permite identificar o desempenho dos fornecedores relativamente ao ambiente e sociedade. A maioria das organizações públicas tem políticas de compra formais que governam uma porção significativa	Não foi possível obter dados para averiguar o cumprimento destes critérios visto as aquisições serem da responsabilidade da organização, não tendo sido disponibilizados dados sobre a política de aquisição de produtos.	Dados insuficientes

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
sociais e/ou programas de certificação.		das suas despesas (GRI, 2005).		
Cumprimento dos critérios: 2/5 (3 critérios com dados insuficientes)				

Para um serviço ser sustentável é necessário que haja produtividade e que esta seja elevada. Não foi possível identificar a produtividade no serviço, no entanto em 2009 a Divisão a que pertence cumpriu mais de 70% dos objectivos estipulados.

Dentro dos serviços é importante haver recursos humanos com qualificações em ambiente de modo a que medidas de sustentabilidade sejam implementadas e também para potenciarem o surgimento de novas.

O serviço incentiva o emprego local na medida em que metade dos trabalhadores reside no concelho, apesar de apenas um se deslocar até ao local de transportes colectivos.

O serviço público em estudo tem uma responsabilidade acrescida para com os cidadãos devido à sua proximidade com as comunidades locais e respectivas actividades económicas. Deste modo, a aquisição de produtos de comércio justo poderia sublinhar a sua preocupação e empenho com a justiça e solidariedade social.

Desempenho Financeiro

Tabela 5.7: Resultados do factor de sustentabilidade Desempenho Financeiro.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
As contas da organização pública devem estar controladas, não havendo um aumento das despesas. Estas devem sofrer um aumento apenas caso o normal funcionamento do serviço esteja em risco. A organização deverá ser eficiente de modo a assegurar uma boa qualidade	Despesa Pública	Este indicador permite medir a sustentabilidade das contas da organização, pretendendo-se que a despesa seja desacelerada através de uma eficaz gestão dos recursos, mas mantendo a boa qualidade do serviço.	De acordo com a CMO (2009), verificou-se nesta organização apenas 68,5% das despesas orçamentadas para o ano de 2009 e de 70,64% das receitas orçamentadas. Houve um decréscimo de 4% das receitas e de 4,39% das despesas face ao ano de 2008, resultando numa despesa anual de 129 788 341,00 €. Em relação à despesa corrente, o maior valor	X

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
do serviço disponibilizado.			<p>de execução é referente a transferências correntes (89,22%), seguido de despesas com o pessoal (87,99%) e da aquisição de bens e serviços (70,6%). Todas estas despesas sofreram um aumento face ao verificado no ano de 2008. Além disto, houve um aumento no endividamento municipal, porém a organização sofreu um crescimento activo de 12%.</p> <p>Apesar da despesa global ter diminuído, o aumento significativo do endividamento não permite verificar o cumprimento do critério em análise.</p>	
Inclusão de políticas relacionadas com a sustentabilidade nas despesas e compromissos financeiros.	Total de medidas de sustentabilidade incluídas nas despesas financeiras	Este indicador permite identificar a inclusão de medidas sustentáveis nas despesas e compromissos financeiros do serviço ou organização. As medidas podem englobar a diminuição dos recursos ao fundamental, prevenção da poluição pela utilização de veículos alternativos à frota automóvel da organização ou pela integração de reciclagem e reutilização dos recursos.	Pela análise do Relatório de Contas de Gerência 2009 (CMO, 2009) não está discriminado quaisquer gastos/investimentos com medidas de sustentabilidade nas despesas financeiras.	X
Cumprimento dos critérios: 0/2				

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

O município de Oeiras verificou uma diminuição acentuada da despesa pública, no entanto o endividamento aumentou.

Não existem dados e resultados sobre os gastos ou investimentos com medidas de sustentabilidade como uma política de aquisição de bens e serviços com certificados ambientais e sociais.

Condições de Trabalho


Tabela 5.8: Resultados do factor de sustentabilidade Condições de Trabalho.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
Os níveis de ruído nas instalações de prestação do serviço e nas actividades e operações que envolvem deverão estar dentro dos limites definidos no Decreto-Lei n.º9/2007 de 17 de Janeiro e no Decreto Regulamentar n.º9/92 de 28 de Abril.	Níveis de ruído	<p>Com este indicador pretende-se quantificar os níveis de ruído no interior das instalações onde o serviço é disponibilizado e os níveis de ruído causados por actividades ou operações relacionadas com o serviço, avaliando se o serviço contribui para o incumprimento da legislação existente. O incumprimento da legislação pode conduzir a perturbações, tal como estados de fadiga física e psíquica perturbando a produtividade e qualidade do trabalho.</p> <p>De acordo com a legislação anunciada, as operações e actividades relacionadas com o serviço não podem exceder os valores legislados, variando com o local em que são realizadas (zona sensível ou zona mista).</p> <p>Em relação à exposição pessoal</p>	No edifício de disponibilização do serviço o ambiente é de escritório com poucas pessoas por sala (três a quatro) e existem vários equipamentos de trabalho. Para verificação deste critério seria necessário contabilizar o ruído nos locais de funcionamento do serviço.	Dados insuficientes

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
		<p>diária dos recursos humanos afectos ao serviço, estes não podem estar expostos a uma intensidade superior a 90 dB(A). Além disto, como são exercidas actividades que requerem concentração e sossego o nível sonoro de 60 dB(A) não pode ser excedido em 50% do tempo de trabalho.</p> <p>Os equipamentos de trabalho não poderão expor os trabalhadores a um nível diário de ruído superior a 85 dB(A).</p> <p>O ruído causado por o equipamento deve ser tido em conta no momento da sua aquisição e no seu alojamento no local de disponibilização do serviço.</p>		
O serviço deve ter uma política ambiental e redigir uma declaração de política ambiental simples, bem como um programa de acção preciso para garantir a aplicação da política ambiental. O programa deve definir, de dois em dois anos, objectivos de desempenho ambiental no que respeita à energia, à água aos produtos químicos e aos resíduos, tendo em conta os critérios facultativos e os dados recolhidos,	Gestão ambiental e responsabilidade social na organização	<p>Este indicador permite avaliar se a organização contém algum instrumento de gestão ambiental e/ou responsabilidade social como sistemas de gestão ambiental (EMAS, ISO 14001: 2004), rotulagem, ADA, Norma SA 8000 ou um programa de política ambiental.</p> <p>Este critério é verificado através da apresentação do documento que descreve a política ambiental ou a declaração de política ambiental e do programa de acção; a explicação dos</p>	A organização não possui uma declaração de política ambiental nem outro instrumento de gestão ambiental, rotulagem ou de responsabilidade social. Além disto, o serviço também não inclui critérios de sustentabilidade nas actividades e operações que engloba.	X

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
<p>se disponíveis. A política ambiental deve ser feita com a integração das partes interessadas, incluindo sugestões dos clientes e deve estar disponível ao público.</p> <p>O serviço deve informar os utilizadores da sua política ambiental. As informações transmitidas devem referir acções empreendidas no âmbito da política ambiental e fornecer elementos sobre o RSPS. Estas informações devem ser activamente fornecidas aos utilizadores do serviço, juntamente com um questionário que lhes permita expor os seus pontos de vista sobre os aspectos ambientais do serviço.</p>		<p>procedimentos utilizados para ter em conta as contribuições dos utilizadores dos serviços; e cópias da informação fornecida aos utilizadores, indicando de que forma é distribuída e recolhida e ainda de que modo as respostas ao questionário são tidas em conta para o melhoramento ambiental do serviço. Além disto, é necessário a apresentação dos restantes documentos comprovativos da existência de outros instrumentos de gestão ambiental e/ou responsabilidade social.</p>		
<p>O serviço deverá beneficiar os trabalhadores ao nível da saúde, educação e apoio social e promover a igualdade entre todos.</p>	<p>Benefícios dos empregados além dos legalmente obrigatórios</p>	<p>Os benefícios aos empregados além dos legalmente obrigatórios estimulam a melhoria contínua dos mesmos, tornando-se melhores profissionais e melhorando a qualidade do serviço que estão a prestar. Incluem contribuições para cuidados de saúde, incapacidades, maternidade, educação e reformas (GRI, 2005).</p>	<p>Os responsáveis pelo serviço não têm nenhuns benefícios além dos legalmente obrigatórios. Contudo, no sector público não se verifica diferenciação de salários em função do género, apenas em função estatuto.</p> <p>Em relação à saúde, não existem seguros ou planos especiais para os técnicos do serviço, mas estão abrangidos por facilidades ao seu</p>	

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
			<p>acesso, como se verifica em todos os recursos humanos vinculados a entidades públicas. Os acidentes de trabalho são em número insignificante.</p> <p>A CMO (2009) considera o envolvimento e motivação dos trabalhadores factores imprescindíveis para o êxito das medidas adoptadas e garantia da execução de todas as actividades. Em 2009, a CMO garantiu 29 537 horas de formação aos trabalhadores num total de 198 acções de formação que abrangeram 1 315 formandos.</p> <p>A formação é obrigatória, existindo limite para realizar outras para além das obrigatórias.</p>	
Cumprimento dos critérios: 1/3 (1 critério com dados insuficientes)				

Este factor garante a maximização das potencialidades do serviço.

O ruído no interior deve ser monitorizado e os níveis de ruído legislados cumpridos de modo a garantir as condições ideais para o trabalho.

É necessário implementar uma declaração de política ambiental associada a um SGA, ADA, rotulagem ou outro qualquer instrumento voluntário para que o serviço e a organização se destaquem. Ramos (2004) sublinhou o facto de estas práticas incorporarem impactes ambientais directos da organização e impactes indirectos dos

processos de tomada de decisão, sendo os recursos humanos uma prioridade pela sua significância assumida no contexto global da organização.

Além dos instrumentos voluntários seria possível a implementação de outras formas de medição do desempenho da organização ou apenas de um serviço. De acordo com Jarrar e Schiuma (2007), a medição do desempenho fornece meios para os seguintes aspectos: i) para planeamento e implementação de estratégias; ii) para influenciar o comportamento organizacional, onde as pessoas ocupam o centro das atenções; iii) para comunicar com as partes interessadas; e iv) para adoptar e desenvolver princípios de aprendizagem organizacional.

Os responsáveis pelo serviço têm à sua disponibilização formações, acesso à saúde e igualdade entre todos. No entanto, não existem benefícios além do legalmente obrigatório, o que não se verifica no sector privado (Flynn, 2002)

Qualidade de Vida da População

Tabela 5.9: Resultados do factor de sustentabilidade Qualidade de Vida da População.

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
Comunicação do desempenho do serviço.	Envolvimento das partes interessadas através de acções de comunicação sobre o desempenho do serviço	Este indicador permite qualificar o envolvimento de todas as partes interessadas no desenvolvimento do serviço. Isto permite avaliar o empenhamento do serviço na comunicação de informação, perspectivando de igual modo uma comunicação da sua sustentabilidade a todas as partes interessadas.	As partes interessadas do serviço têm disponível toda a informação sobre processos pendentes ou concluídos. Qualquer pessoa que queira ser esclarecida sobre o processo pode consultá-lo no local e ser atendido diariamente pelos responsáveis para responderem a qualquer questão. Ao serem necessários pareceres de entidades, o material necessário é enviado para as mesmas. Não existem acções de informação, excepto quando necessário a pedido de alguma parte interessada ou na	✓

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Critérios	Indicadores	Descrição Sumária	Resultados	Cumprimento dos critérios
			consulta de entidades públicas ou privadas durante o processo.	
O serviço deverá promover a melhoria contínua das suas actividades e a satisfação dos utilizadores.	Eficiência e eficácia do serviço	Este indicador permite avaliar se o serviço apresenta acções de melhoria da disponibilização do serviço, permitindo que os utilizadores do serviço conheçam os seus esforços no melhoramento das suas entradas (recursos humanos, recursos financeiros, entre outros) para gerar saídas e resultados melhores (GRI, 2005). Além disto, permite quantificar se os utilizadores do serviço estão satisfeitos com o seu funcionamento.	Não existem métodos de avaliação da satisfação dos utilizadores do serviço, apenas é quantificada a insatisfação pelo Livro de Reclamações obrigatório em qualquer organização. Porém existe sempre uma melhoria do serviço disponibilizado, actuando para a eficiência e eficácia do mesmo.	Dados insuficientes
Cumprimento dos critérios: 1/2 (1 critério com dados insuficientes)				

Este serviço tem a vantagem de envolver todas as partes interessadas sempre que se justificar por parte dos andamentos processuais ou por pela vontade dos interessados.

Os responsáveis pelo serviço poderiam formalizar questionários para os utilizadores, de modo a conhecer as suas expectativas e opiniões. Desde modo poderia analisar-se a satisfação dos utilizadores, possibilitando a formalização de comentários no decorrer do serviço e propostas de melhoramentos, possibilitando a melhoria contínua do serviço.

Como Jarrar e Schiuma (2007) defendem, o sector público está a verificar a necessidade de focar-se nos utilizadores e de justificar a sua existência, onde se destaca a produtividade e a satisfação destes como critérios fundamentais para criar um valor intrínseco ao serviço público.

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Tabela 5.10: Síntese dos Resultados.

Factor de Sustentabilidade	Critérios	Cumpre	Não cumpre	Dados insuficientes
Biodiversidade	01. Existência de uma estrutura coordenada de matérias ambientais, constituída por medidas nas actividades relacionadas com o serviço para minimizar os impactes ambientais negativos que estas possam causar.			
	02. Inexistência de actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis. Caso existam actividades em áreas protegidas e sensíveis, estas devem estar abrangidas por medidas de minimização dos impactes negativos e/ou programas de recuperação ambiental.			
	03. Ausência de habitats de espécies da Lista Vermelha da IUCN afectados pelas actividades e operações relacionadas com o serviço.			
	04. O serviço não deve alterar os habitats naturais devido às suas actividades e operações, excepto se conduzir a melhorias no ambiente para as espécies que ocupam os habitats.			
	05. O serviço deverá conduzir à protecção ou restauração de habitats degradados.			
Qualidade de Água e Solo	06. O débito de água das torneiras do espaço físico de fornecimento e prestação do serviço não pode exceder 9 l/min.			
	07. A água utilizada nas actividades e operações relacionadas com o serviço não deverá apresentar uma relação com a degradação dos ecossistemas dos quais é captada.			
	08. O consumo de água pelo serviço deverá ser inferior ou igual ao consumo médio da Região onde o serviço está inserido.			
	09. Todos os sanitários devem estar equipados com sistemas de descarga de água automáticos (com temporizador) ou manuais, para que não haja uma descarga contínua.			
	10. A eficiência de utilização da água pelo serviço deve ser superior à média da Região onde o serviço está inserido.			
	11. O espaço físico de fornecimento e prestação do serviço deve apresentar medidas de reutilização da água, nomeadamente o aproveitamento da água da chuva para os			

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Factor de Sustentabilidade	Critérios	Cumpre	Não cumpre	Dados insuficientes
	sanitários e rega de áreas exteriores, se existirem.			
	12. Os desinfetantes só devem ser utilizados quando necessários para cumprir requisitos de higiene legais e devem apresentar certificações de conformidade ambiental.			
Alterações Climáticas e Energia	13. Na existência de parque automóvel afecto ao serviço, este deverá ser de número adequado às deslocações necessárias, de elevada eficiência, híbridos ou com certificados ambientais. As emissões de CO ₂ devem ser inferiores às emissões médias da Região. Na existência de transportes alternativos estes devem ser preferencialmente utilizados.			
	14. O serviço deverá propor formas de melhorar a sua eficiência energética.			
	15. O consumo de energia pelo serviço deverá ser inferior ao consumo médio da Região.			
	16. Pelo menos 50% da electricidade utilizada na prestação do serviço deve ser produzida a partir de fontes renováveis.			
	17. Não podem ser utilizados como fonte de energia o carvão e óleos pesados com teor de enxofre superior a 0,1% (este critério aplica-se aos edifícios que disponham de um sistema de aquecimento independente).	Não aplicável		
	18. Na existência de um equipamento de produção de energia térmica, este deve ser uma unidade de cogeração de alta eficiência, como definido no Decreto-Lei n.º 23/2010 de 25 de Março.	Não aplicável		
	19. Se no espaço físico de disponibilização do serviço existirem equipamentos de aquecimento e/ou ar condicionado, estes deverão ser desligados pelos utilizadores do espaço ao se abrirem as janelas, se não se desligarem automaticamente. Os funcionários devem estar informados sobre a necessidade de fecharem a(s) janela(s) quando o aquecimento ou ar condicionado estiverem ligados. Os sistemas de aquecimento/ar condicionado			

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Factor de Sustentabilidade	Critérios	Cumpre	Não cumpre	Dados insuficientes
	adquiridos após a certificação com o RSPS devem estar equipados com um sistema de desligamento automático quanto as janelas são abertas.			
	20. Os utilizadores do espaço de disponibilização do serviço devem ser sensibilizados para desligarem as luzes quando deixarem o local, se o espaço não dispuser de um sistema de extinção automático das luzes.			
	21. Qualquer aparelho de ar condicionado adquirido durante o período de validade do RSPS deve ter uma eficiência energética de, pelo menos, Classe A, em conformidade com a Decreto-Lei n.º28/2003 de 12 de Fevereiro, ou uma eficiência energética correspondente.			
	22. Pelo menos 80% de todas as lâmpadas eléctricas do espaço físico do fornecimento e prestação do serviço devem ter uma eficiência energética de Classe A, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 18/2000 de 29 de Fevereiro. Esta disposição não se aplica se as características físicas de suporte não permitem a utilização de lâmpadas economizadoras de energia.			
	23. 100% das lâmpadas eléctricas em locais onde é provável que permaneçam ligadas mais de 5 horas por dia devem ter uma eficiência energética de Classe A, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 18/2000 de 29 de Fevereiro. Esta disposição não se aplica se as características físicas de suporte não permitem a utilização de lâmpadas economizadoras de energia.			
	24. O espaço físico do fornecimento e prestação do serviço deverá cumprir a legislação nacional e os códigos de construção locais relativos à eficiência energética e ao desempenho energético dos edifícios.			
	25. Todas as janelas com aquecimento e/ou ar condicionado devem ter um grau adequado de isolamento térmico de acordo com os regulamentos e com as condições climáticas locais e oferecer um nível de isolamento acústico apropriado.			
	26. A manutenção e conservação das caldeiras e sistemas de ar condicionado devem ser efectuadas pelo menos uma vez por ano, ou com maior frequência se a lei exigir ou se for			

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

Factor de Sustentabilidade	Critérios	Cumpre	Não cumpre	Dados insuficientes
	necessário, por profissionais devidamente qualificados, seguindo as normas da CEI ou as normas nacionais aplicáveis, ou de acordo com as instruções do fabricante.			
Qualidade do Ar	27. As actividades relacionadas com o serviço não podem conduzir ao aumento de substâncias acidificantes e eutrofizantes no ambiente que possibilitem o aumento da degradação dos ecossistemas.			
Gestão dos Recursos Naturais	28. Utilização de consumíveis reutilizáveis como tinteiros de enchimento e papel reciclado.			
	29. Se o espaço físico de fornecimento e prestação do serviço apresentar espaço de restauração, os utensílios disponíveis não devem ser descartáveis, excepto se forem feitos de matérias-primas renováveis, biodegradáveis e compostáveis em conformidade com a norma EN 13432.			
	30. Os resíduos devem ser separados em categorias que possam ser tratadas separadamente pelas instalações locais ou nacionais de gestão de resíduos, tendo particular cuidado com os resíduos perigosos, que devem ser separados, recolhidos e eliminados de acordo com a lista de resíduos da Decisão 2001/119/CE da Comissão de 22 de Janeiro, e suas versões alteradas posteriores, e diligenciar para garantir a sua eliminação adequada.			
	31. A organização onde se insere o serviço deverá promover a redução gradual de resíduos produzidos de modo a auxiliar o cumprimento das metas de produção de resíduos, estabelecidas no PERSU II. No caso dos serviços efectuados em regiões Autónomas, estes deverão conduzir ao seguimento das Estratégias das Regiões onde se inserem.			
	32. A entidade responsável pelo fornecimento e prestação do serviço deve dispor de procedimentos para recolher e monitorizar os dados sobre o consumo total de energia (kwh), o consumo de electricidade e de energia proveniente de outras fontes (kwh) e o consumo de água (litros). Os dados devem ser recolhidos, se possível, mensalmente ou, pelo menos, anualmente, para o período em que o serviço é prestado.			
Desenvolvimento	33. A produtividade no trabalho deverá ser			

Capítulo 5. Aplicação do Modelo Conceptual

Factor de Sustentabilidade	Critérios	Cumpre	Não cumpre	Dados insuficientes
Económico	idêntica ou superior ao valor nacional.			
	34. Os recursos humanos afectos ao serviço devem ter formação para garantir a aplicação das medidas ambientais e estarem sensibilizados para a necessidade de adoptar comportamentos responsáveis em matéria de ambiente, de economia de energia, de água, substâncias químicas e resíduos.			
	35. Pelo menos 30% dos recursos humanos afectos ao serviço deverá ser residente no concelho onde a organização está sediada. Este critério apenas é aplicável aos serviços públicos que apresentam uma delimitação da área geográfica de jurisdição inferior ou igual ao equivalente a um distrito.			
	36. O serviço deverá incluir critérios éticos nas práticas de aquisição de produtos de consumo interno e externo. Se não for da responsabilidade do serviço, este critério deverá ser assegurado pela organização.			
	37. Pelo menos metade dos produtos adquiridos pela organização deverá estar registado com rótulos ambientais e sociais e/ou programas de certificação.			
Desempenho Financeiro	38. As contas da organização pública devem estar controladas, não havendo um aumento das despesas. Estas devem sofrer um aumento apenas caso o normal funcionamento do serviço esteja em risco. A organização deverá ser eficiente de modo a assegurar uma boa qualidade do serviço disponibilizado.			
	39. Inclusão de políticas relacionadas com a sustentabilidade nas despesas e compromissos financeiros.			
Condições de Trabalho	40. Os níveis de ruído nas instalações de prestação do serviço e nas actividades e operações que envolvem deverão estar dentro dos limites definidos no Decreto-Lei n.º9/2007 de 17 de Janeiro e no Decreto Regulamentar n.º9/92 de 28 de Abril.			

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Factor de Sustentabilidade	Critérios	Cumpre	Não cumpre	Dados insuficientes
	41. O serviço deve ter uma política ambiental e redigir uma declaração de política ambiental simples, bem como um programa de acção preciso para garantir a aplicação da política ambiental. O programa deve definir, de dois em dois anos, objectivos de desempenho ambiental no que respeita à energia, à água aos produtos químicos e aos resíduos, tendo em conta os critérios facultativos e os dados recolhidos, se disponíveis. A política ambiental deve ser feita com a integração das partes interessadas, incluindo sugestões dos clientes e deve estar disponível ao público. O serviço deve informar os utilizadores da sua política ambiental. As informações transmitidas devem referir acções empreendidas no âmbito da política ambiental e fornecer elementos sobre o RSPS. Estas informações devem ser activamente fornecidas aos utilizadores do serviço, juntamente com um questionário que lhes permita expor os seus pontos de vista sobre os aspectos ambientais do serviço.			
	42. O serviço deverá beneficiar os trabalhadores ao nível da saúde, educação e apoio social e promover a igualdade entre todos.			
Qualidade de Vida da População	43. Comunicação do desempenho do serviço.			
	44. O serviço deverá promover a sua melhoria contínua e satisfação dos utilizadores.			

Na totalidade, este serviço apenas cumpre 10 dos 44 critérios estabelecidos, além disto 18 critérios não puderem ser avaliados por falta de dados e 2 critérios não são aplicáveis a este estudo caso. Portanto, 14 critérios não são efectivamente cumpridos. Como apenas 23% dos critérios são cumpridos, o serviço em análise não poderá ostentar o RSPS.

6 CONCLUSÕES

O sector público representa uma parte importante no desenvolvimento do país, nomeadamente na promoção e divulgação de práticas de sustentabilidade, sobretudo por possuir um grande impacto no progresso nacional e global no desenvolvimento sustentável (GRI, 2005). A vasta gama de serviços públicos permite concluir que estes poderão influenciar, de forma directa e indirecta, os restantes agentes do mercado, principalmente devido ao facto de interagirem com todas actividades económicas e respectivas partes interessadas. Por conseguinte, a ostentação do RSPS pelos serviços públicos indica aos cidadãos e restantes partes interessadas uma responsabilização, transparência e controlo dos aspectos que envolvem a sua sustentabilidade.

Se o sector público assumir um papel exemplar e de liderança no contexto da sustentabilidade pode exigir um mercado mais transparente. As partes interessadas que tiverem preocupações ambientais vão valorizar os serviços que ostentem o RSPS, nomeadamente na existência de serviços públicos semelhantes disponibilizados em distintas organizações públicas.

A integração dos aspectos ambientais, sociais e económicos no sector público poderá romper com o estigma deste sector cumprir apenas o obrigatório e tendo privilégios em comparação com o sector privado. A adopção de um instrumento voluntário é um sinal de compromisso do governo para com o desenvolvimento sustentável da organização do Estado.

As actividades e operações dos serviços públicos cumprem fundamentalmente as leis em vigor no país. No entanto, a maioria dos factores essenciais para a sustentabilidade não são considerados, podendo ser aproveitados como uma oportunidade para o sector público se destacar, beneficiando pela renovação da sua imagem como cumpridor e motivador nos assuntos da sustentabilidade.

Com o RSPS, os serviços públicos poderão beneficiar a nível da produtividade, controlo das contas públicas melhor qualidade do serviço prestado e por conseguinte pelo aumento da satisfação dos cidadãos com a proximidade e comunicação na disponibilização do serviço e o utilizador.

Capítulo 6. Conclusões

Além de valorizar o serviço, o RSPS permite que as metas nacionais e europeias no combate às alterações climáticas seja facilitado, na medida em que a aplicação do rótulo pressupõe a anulação ou compensação de emissões de GEE. Para isto, é necessário que os utilizadores do serviço estejam informados, confiem e entendam a informação presente no rótulo de modo a que este seja legível, não apenas para os utilizadores do serviço que prestam atenção a este tipo de informação, mas para que todos estejam alertados para a sua utilidade e importância. As partes interessadas devem conhecer o rótulo e exigir que os restantes serviços o ostentem.

Com a aplicação do modelo conceptual conclui-se que o serviço público utilizado como estudo caso cumpre apenas 23% dos critérios definidos para ostentação do RSPS. No entanto, todos os critérios necessários para o RSPS são passíveis de serem implementados. Consequentemente, os restantes serviços públicos da CMO poderão seguir o exemplo, destacando-se de outras organizações.

Para cumprir a totalidade dos critérios do RSPS proposto, o serviço de licenciamentos e apoio às actividades económicas deve implementar fundamentalmente i) algumas medidas para melhorar os ecossistemas onde as suas actividades estão integradas; ii) compensar as emissões de GEE com projectos que sequestram ou evitam emissões em quantidade equivalente; iii) restaurar e proteger habitats adjacentes à localização das actividades desenvolvidas pelo serviço; iv) comunicar à organização a importância e necessidade do edifício onde o serviço é disponibilizado ter infraestruturas que possibilitem a produção de energia por fontes renováveis; v) criar projectos para melhorar a eficiência energética; vi) exigir aos fornecedores (ou optar) por produtos com rotulagem ambiental, certificados energéticos e/ou de comércio justo; vii) solicitar a implementação de aparelhos de aquecimento, ar condicionado ou um sistema de luzes que tenham desligamento automático dentro de condições estipuladas; viii) propor um sistema de reciclagem de resíduos na organização; ix) monitorizar o consumo de energia, electricidade proveniente de fontes renováveis e água; x) propor medidas de incentivo à deslocação dos trabalhadores em transportes colectivos; xi) diminuir o endividamento e a despesa global do serviço e organização; xii) incluir medidas ambientais e sociais nos compromissos financeiros; xiii) elaborar uma declaração de política ambiental do serviço e comunicá-la às partes interessadas; e xiv) criar inquéritos para medir a satisfação dos utilizadores do serviço.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Estas condições poderão ser tomadas a nível da organização devido à especificidade do serviço em estudo.

Na aplicação do rótulo ecológico da UE a serviços públicos, constatou-se que os seus critérios genericamente eram directamente aplicáveis a qualquer serviço público, excepto nos casos em que estavam relacionados com características exclusivas do serviço para o qual tinham sido estipulados. Além disto, verificou-se também que a maioria dos critérios presentes no GRI (2005) poderiam ser aplicados a qualquer organização pública ou privada, dada a generalidade e amplitude desses critérios.

Em trabalhos futuros poderão abordar-se as seguintes vertentes:

- Estabelecimento de critérios obrigatórios e critérios facultativos para atribuição do RSPS;
- Elaboração de uma metodologia para avaliação e análise dos critérios propostos;
- Delineamento de estratégias para reformular os serviços da Administração Pública Local de modo a cumprirem o máximo número de requisitos de sustentabilidade propostos nesta dissertação;
- Aplicação dos critérios propostos a outros domínios da Administração Pública e adaptar a metodologia de modo a ser aplicada a outros sectores de actividade.
- Criação de incentivos para efectuar diagnósticos ou levantamentos ambientais/sustentabilidade a serviços públicos;
- Avaliação do melhor método de comunicação do RSPS às partes interessadas internas e externas ao sector;
- Avaliação comparativa da aplicação do RSPS *versus* a aplicação do índice *pegada ecológica* do serviço.

Na actualidade o sector público tem vindo a ser crescentemente questionado sobre os seus gastos, impactes ambientais e sociais, vendo-se forçado a justificar a sua existência, aumentar a sua produtividade, competitividade e a satisfação dos utilizadores. Os serviços públicos têm de criar um valor intrínseco, podendo destacar-se tornando o Estado o maior empreendedor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENOR. – Asociación Española de Normalización y Certificación (2002). Certificación. <http://www.aenor.es/desarrollo/certificacion/productos/tipo.asp?tipop=2#3>. Data de acesso: Junho 2010.

AFNOR Certification (2010). The NF Environment mark. http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=gp_reconnaitre_nf_nfenvironnement&Lang=English. Data de acesso: Junho 2010.

Agência Portuguesa do Ambiente (ed.) (2008). Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável 2015.

Amstel, M. van, Brauw, C. de, Driessen P. and Glasbergen, P. (2007). *The Reliability of Product-Specific Eco-Labels as an Agrobiodiversity Management Instrument*. Biodiversity and Conservation, **16**, 4109-4129.

Amstel, M. van, Driessen, P., Glasbergen, P. (2008). *Eco-labeling and Information Asymmetry: A Comparison of Five Eco-Labels in The Netherlands*. Journal of Cleaner Production, **16**, 263-276.

Assembleia da República (2007). Lei n.º66-B/2007 de 28 de Dezembro – Estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública. 1ªSérie. Diário da República, Lisboa.

Ball, A., Mason, I., Grubnic, S. and Hughes, P. (2009). *The Carbon Neutral Public Sector*. Public Management Review, 11:5, 575 – 600.

Ball, J. (2002). Can ISO 14000 and Eco-Labeling Turn the Construction Industry Green? Building and Environment, **37**, 421-428.

Blauer Engel (s.d.). The Blue Angel – Eco-label with Brand Character. http://www.blauer-engel.de/en/blauer_engel/index.php. Data de acesso: Junho 2010.

Bleda, M. And Valente, M. (2009). *Graded Eco-Labels: A Demand-oriented Approach to Reduce Pollution*. Technological Forecasting & Social Change, **76**, 512-524.

Referências Bibliográficas

Boland, T. and Fowler, A. (2000). *A systems perspective of performance management in public sector organisations*. The International Journal of Public Sector Management, **13**, 417-446.

Bruce, C. and Laroiya A. (2007). *The Production of Eco-Labels*. Environmental & Resource Economics, **36**, 275-293.

Carroll, K. A. (2004). *Property Rights and Managerial Decisions in For-profit, Nonprofit and Public Organizations - Comparative Theory and Policy*. Palgrave Macmillan: Gordonville, VA, USA.

Carter, N., Klein, R. and Day, P. (1992). *How Organizations Measure Success: The Use of Performance Indicators in Government*. Routledge: London.

China Environmental United Certification Center Co., Ltd (2005). Labelling. <http://www.sepacec.com/cecen/labelling/>. Data de acesso: Junho 2010.

CMO – Câmara Municipal de Oeiras (2007). Regulamento Orgânico e Quadros de Pessoal de Direito Público e Privado. 2ª Série. Diário da República. 26 Setembro 2007.

CMO – Câmara Municipal de Oeiras (2009). Relatório e Conta de Gerência 2009. <http://www.cm-oeiras.pt/municipio/DocEcoFinEst/RelConGer/Documents/rcg2009/RCG%202009%20I.pdf>. Data de acesso: Agosto 2010.

Comunidade Europeia (2000). Regulamento (CE) n.º1980/2000 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de Julho de 2000 relativo a um sistema de rótulo ecológico. Jornal Oficial das Comunidades Europeias. 21 Setembro 2000.

Comunidade Europeia (2009). Regulamento (CE) n.º66/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Novembro de 2009 relativo a um sistema de rótulo ecológico da UE. Jornal Oficial da União Europeia. 30 Janeiro 2010.

Czech Environmental Information Agency (s.d.). About ecolabel. [http://www.ekoznacka.cz/___C12572570032F2DB.nsf/\\$pid/MZPMSFIV17VH](http://www.ekoznacka.cz/___C12572570032F2DB.nsf/$pid/MZPMSFIV17VH). Data de acesso: Junho 2010.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Department for Environment Food and Rural Affairs (2010). Sustainable Development. <http://www.defra.gov.uk/sustainable/government/gov/strategy>. Data de acesso: Maio 2010.

DGOTDU – Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano (2008). Guia da Avaliação Ambiental dos Planos Municipais de Ordenamento do Território.

Dosi, C. and Moretto, M. (2001). *Is Ecolabelling a Reliable Environmental Policy Measure?* Environmental and Resource Economics, **18**, 113-127.

Ecolabel Sweden AB (s.d.). Nordic Ecolabel – in a class by itself. <http://www.svanen.se/en/Nordic-Ecolabel/>. Data de acesso: Junho 2010.

EcoMark Office (2007). Institution of the EcoMark. <http://www.ecomark.jp/english/ecomark.html>. Data de acesso: Junho 2010.

Environmental Choice New Zealand (s.d.). <http://www.enviro-choice.org.nz/>. Data de acesso: Junho 2010.

Environmental Protection Administration Government of the Republic of China (s.d.). Green Consume in Taiwan. http://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/greenlife-v2/E_Green_consume_in_taiwan.aspx. Data de acesso: Maio 2010.

EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA (2010). Produção e Transporte. <http://www.epal.pt/epal/Infraestruturas.aspx?sub=302&src=InfraProducao&area=276&niv=303&menu=480#12317>. Data de acesso: Agosto 2010.

European Commission (2009). About ecolabel. http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/menus/about_en.htm. Data de acesso: Junho 2010

European Commission (2004). *Buying Green! – A handbook on environmental public procurement*. Office for Official Publications of European Communities: Luxembourg.

Flynn, N. (2002). *Public Sector Management*, 4ª edição. Pearson Education, Harlow, England.

Referências Bibliográficas

- Global Ecolabelling Network (2008). About GEN. <http://www.globalecolabelling.net/aboutgen.html>. Data de acesso: Junho 2010.
- Good Environmental Choice Australia Ltd (2001). Good Environmental Choice. <http://www.geca.org.au/homefront.htm>. Data de acesso: Junho 2010.
- Government of Canada (2010). Greening Government. <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/clgstn-grning-eng.html>. Data de acesso: Maio 2010.
- Grankvist, G., Dahlstrand, U. and Biel, A. (2004). *The Impact of Environmental Labelling on Consumer Preference: Negative vs. Positive Labels*. Journal of Consumer Policy, **27**, 213-230.
- Green Council (2010). About Green Label Scheme. <http://www.greencouncil.org/eng/greenlabel/intro.asp>. Data de acesso: Junho 2010.
- Green Seal (s.d.). About Green Seal. <http://www.greenseal.org/about/index.cfm>. Data de acesso: Junho 2010.
- GreenTick Certification (2008). GreenTick – The Ultimate Ecolabel: any product or service, anywhere. <http://www.greentick.com/Html/whatisF.html>. Data de acesso: Junho 2010.
- GRI - Global Reporting Initiative (2005). *Sector supplement for public agencies*. Amsterdam: The Netherlands, Global Reporting Initiative.
- Grolleau, G. and Thiébaud, L. (2005). Can Labelling Policies Do More Harm Than Good? An Analysis Applied to Environmental Labelling Schemes. European Journal of Law and Economics, **19**, 5-16.
- Grolleau, G., Ibanez, L. and Mzoughi, N. (2007). Industrialists hand in hand with environmentalists: how eco-labeling schemes can help firms to raise rivals' costs. European Journal of Law and Economics, **24**, 215-236.
- Guthrie, J. and Farneti, F. (2008). *Gri Sustainability Reporting by Australian Public Sector Organizations*. Public Money & Management, **28**:6, 361-366.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Hansmann R., Koellner, T. and Scholz, R. W. (2006). Influence of Consumers' Socioecological and Economic Orientations on Preference for Wood Products with Sustainability Labels. *Forest Policy and Economics*, **8**, 239-250.

Hartlieb, S. and Jones, B. (2009). Humanising Business Through Ethical Labelling: Progress and Paradoxes in the UK. *Journal of Business Ethics*, **88**, 583-600.

Hongkong Federation of Environmental Protection (s.d.). What is Hongkong eco-label? http://www.hkfeep.com/en_eco.asp. Data de acesso: Junho 2010.

Ibanez, L. and Grolleau, G. (2008). *Can Ecolabeling Schemes Preserve the Environment?* *Environment and Resource Economics*, **40**, 233-249.

INE – Instituto Nacional de Estatística (ed.) (2007). *Classificação Portuguesa das Actividades Económicas Rev.3*. Lisboa.

INE – Instituto Nacional de Estatística (2010). Consumo de água por habitante (m³/ hab.) por Localização geográfica; Anual. http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001877&contexto=bd&selTab=tab2. Data de acesso: Agosto 2010.

IPQ - Instituto Português da Qualidade. (2004). *Norma Portuguesa EN ISO 14031: Gestão ambiental – avaliação de desempenho ambiental – linhas de orientação (ISO 14031:1999)*. Caparica, Instituto Português da Qualidade. EN ISO 14031:1999. (International Organization for Standardization (ISO). (1999). *International Standard ISO 14031: Environmental management- environmental performance evaluation- guidelines*. Genève, International Organization for Standardization. ISO 14031:1999(E)).

ISO - International Organization for Standardization. (1998). *International Standard ISO 14020: Environmental labels and declarations – general principles*. Genève, International Organization for Standardization. ISO 14020:1998 (E).

ISO - International Organization for Standardization. (1999). *International Standard ISO 14024: Environmental labels and declarations – Type I environmental labeling – principles and procedures*. Genève, International Organization for Standardization. ISO 14024:1999 (E).

Referências Bibliográficas

ISO - International Organization for Standardization. (2006). *International Standard ISO 14063: Environmental management- environmental communication- guidelines and examples*. Genève, International Organization for Standardization. ISO 14063:2006 (E).

Jarrar, Y. and Schiuma G. (2007). *Measuring Performance in the Public Sector: Challenges and Trends*. *Measuring Business Excellence*, **11**, 4-8.

Korea Eco-products Institute (s.d.). Eco-labelling program. http://www.koeco.or.kr/eng/business/business01_01.asp?search=1_1 Data de acesso: Maio 2010.

Lundberg, K., Balfors, B. and Folkeson L. (2009). *Framework for Environmental Performance Measurement in a Swedish Public Sector Organization*. *Journal of Cleaner Production*, **17**, 1017-1024.

McCool, S. F. and Stankey, G. H. (2004). Indicators of Sustainability: Challenges and Opportunities at the Interface of Science and Policy. *Environmental Management*, **33**:3, 294-305.

Ministry of Environmental Protection, Physical Planning and Construction (2008). Environmentally friendly label. <http://www.mzopu.hr/default.aspx?id=5850>. Data de acesso: Junho 2010.

Nader, M. R., Salloum, B.A. and Karam, N. (2008). Environment and Sustainable Development Indicators in Lebanon: A Practical Municipal Level Approach, *Ecological Indicators*, **8**, 771-777.

Naturskyddsföreningen (2010). Green Consumerism. <http://www.naturskyddsforeningen.se/in-english/>. Data de acesso: Junho 2010.

Nogueiro L. and Ramos, T. (2009). *Environmental Management Practices in Local Public Administration in Portugal*, In: A. Mumba & T. Ketola (Eds), *Responsible Leadership*, pp. 500-521, Vaasan yliopisto: Vaasa, Finland.

Oeinerge (2010). Matriz Energética. http://www.oeinerge.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=133&Itemid=60. Data de acesso: Agosto 2010.

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

Opel (2010). Opel Corsa ecoFLEX. <http://www.opel.pt/veiculos/modelos-ecoflex/gama-ecoflex-versoes/opel-ecoflex-corsa.html>. Data de acesso: Agosto 2010.

Philippine Center For Environmental Protection And Sustainable Development, Inc. (2010). The National Ecolabelling Programme. <http://www.pcepsdi.org.ph/ecolabel.html>. Data de acesso: Maio 2010.

Popp, J., Hoag, D., Hyatt, D.E. (2001). *Sustainability Indices with Multiple Objectives*, Ecological Indicators, **1**, 37-47.

Rametsteiner, E., Pölzl, H., Alkan-Olsson, J. and Frederiksen, P. (2010). *Sustainability Indicator Development – Science or Political Negotiation?* Ecological Indicators, Article In Press, doi.

Ramos, T.B. (2004). *Avaliação de Desempenho Ambiental no Sector Público: Estudo do Sector da Defesa*. Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Doutor em Engenharia do Ambiente da FCT-UNL. Lisboa.

Ramos, T.B. and Caeiro, S. (2010). *Meta-performance evaluation of sustainability indicators*. Ecological Indicators, **10**, 157-166.

Ramos, T.B. and Melo, J.J. (2006). Developing and Implementing an Environmental Performance Index for the Portuguese Military. *Business Strategy and the Environment*, **15**, 71-86.

Ramos, T.B., Alves, I., Subtil, R. and Melo, J.J. (2007a). *Environmental Performance Policy Indicators for the Public Sector: The Case of the Defense Sector*. *Journal of Environmental Management*, **82**, 410-432.

Ramos, T.B., Alves, I., Subtil, R. and Melo, J.J. (2007b). *Environmental Pressures and Impacts of Public Sector Organizations: The Case of Portuguese Military*, *Progress in Industrial Ecology – An International Journal*, **4**, 363 - 381

Ramos, T.B., Alves, I., Subtil, R. and Melo, J.J. (2009). The State of Environmental Performance Evaluation in the Public Sector: The Case of Portuguese Defense Sector. *Journal of Cleaner Production*, **17**, 36-52.

Referências Bibliográficas

- Rótulo Ecológico ABNT (s.d.). Programa.
<http://www.abntonline.com.br/rotulo/Programas.aspx>Data de acesso: Junho 2010.
- Saint-Petersburg's Ecology Union (2008). Life cycle ecolabelling program "Vitaly leaf" for product, work and services. <http://www.ecounion.ru/en/site.php?&blockType=251>.
 Data de acesso: Junho 2010.
- Samaras, Z. and Zierock K. (2007). Corinair - Emission inventory Guidebook. Laboratory of Applied Thermodynamics: Thessaloniki, Greece.
- Santos, R., Antunes, P., Baptista G., Mateus, P. and Madruga L. (2006). *Stakeholder participation in the design of environmental policy mixes. Ecological Economixs*, **60**, 100-110.
- Singapore Environmental Council (2010). Overview of the Green Label Scheme. <http://www.sec.org.sg/awards/greenlabel>. Data de acesso: Junho 2010.
- Teisl, M. F., Rubin, J., Noblet, C. L. (2008). *Non-dirty dancing? Interactions Between Eco-Labels and Consumers*. *Economic Psychology*, **29**, 140-159.
- TerraChoice-Environmental Marketing (s.d.). EcoLogo Program. <http://www.ecologo.org/en/index.asp>. Data de acesso: Junho 2010.
- Thailand Environment Institute (s.d.). About Green Label. [http://www.tei.or.th/greenlabel/GL_About_GL.htm#About%20Green%20Label%20\(Eco-Label\)](http://www.tei.or.th/greenlabel/GL_About_GL.htm#About%20Green%20Label%20(Eco-Label)). Data de acesso: Maio 2010.
- Thøgersen, J. (2002). *Promoting "green" consumer behavior with eco-labels*. In: T. Dietz & P.C. Stern (Eds), *New Tools for Environmental Protection*, pp. 83-104, National Academy Press: Washington, DC.
- United Nations Environment Programme (ed.) (2005). *The Trade and Environmental Effects of Ecolabels: Assessment and Response*. Geneva: Switzerland.
- Welford, R., Young, W. and Ytterhus B. (1998). *Towards Sustainable Production and Consumption: A Literature Review and Conceptual Framework for The Service Sector*. *Eco-Management and Auditing*, **5**, 38-56.

*Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio
às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras*

ANEXO I – PROCEDIMENTOS PARA A OBTENÇÃO DE DADOS DE BASE

A. Características do serviço

- Como se processa o serviço;
- Qual a relação do serviço com outras organizações públicas e privadas;
- Qual a jurisdição geográfica e/ou grupos específicos a que o serviço é disponibilizado;
- Quais os utilizadores do serviço;
- Quais as actividades e operações relacionadas com o serviço (operacionais, formações, logística, administração);
- Quais os custos para o utilizador do serviço.

B. Características dos factores de sustentabilidade

B.1. Características do serviço

B.1.1. Biodiversidade

- Existem medidas concretas no serviço para proteger e conservar os ecossistemas? Se sim, quais (medidas de minimização dos impactes negativos e /ou programas de recuperação ambiental);
- Existem actividades e operações em áreas protegidas e sensíveis? Se sim, quais?;
- O serviço é responsável pela alteração de habitats naturais? Se sim, em que moldes os modifica;
- O serviço promove a protecção e recuperação de habitats degradados?
- Existem iniciativas de prevenção à poluição? Quais as repostas dadas aos problemas ambientais originados pelo serviço?

B.1.2. Alterações Climáticas e Energia/Qualidade do Ar

- Que tipo de deslocações são comuns diariamente ou semanalmente? Como são feitas as deslocações (número; tipo de veículos, idade e combustível; distância percorrida)?

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

- Os recursos humanos sugerem melhoramentos ambientais para o serviço?
- Qual a proveniência da energia utilizada para prestação do serviço (tipo e fonte)?
- Existem sistemas de ar condicionado? Com que frequência é feita a sua manutenção?
- Os equipamentos eléctricos têm certificações ambientais?

B.1.3. Gestão dos Recursos Naturais

- Existe reciclagem e valorização dos resíduos utilizados pelo serviço?
- São utilizados consumíveis reutilizáveis?

B.1.4. Desenvolvimento Económico

- Qual o número de recursos humanos afecto ao serviço? Têm qualificações específicas em ambiente? Se sim, quais (curso superior e/ou pós graduação na área do ambiente, curso de formação profissional em ambiente, experiência profissional na área do ambiente há mais de 5 anos)?
- Os recursos humanos afectos ao serviço dirigem-se em que tipo de transporte para o local? São residentes na área de jurisdição geográfica do serviço?
- Os produtos adquiridos para realização do serviço têm rótulos ambientais e sociais e/ou programas de certificação?
- Os fornecedores têm certificados ambientais? Se sim, quais?

B.1.5. Desempenho Financeiro

- Existe uma política de compras relacionada com o desenvolvimento sustentável?

B.1.6. Condições de Trabalho

- Existem benefícios dos recursos humanos além dos legalmente obrigatórios?
 - Existem seguros especiais de saúde para os recursos humanos afectos ao serviço?
- Há facilitação no acesso a formação complementar?

Anexo I. Procedimentos para a Obtenção de Dados de Base

- Existe um número significativo de acidentes de trabalho? Se sim, qual o número e percentagem do total de acidentes de trabalho por trabalhador.
- Existe uma política ambiental do serviço? Inclui-se critérios de sustentabilidade nas actividades e operações do serviço?
- Há controlo do nível de ruído causado pelas actividades e operações relacionadas com o serviço?

B.1.7. Qualidade de vida da população

- Está disponível ao público documentação sobre o serviço? Em que formato é disponibilizado?
- São feitas acções de informação? Qual a frequência e critérios para a sua realização?
- É quantificada a satisfação dos utilizadores ou pessoas afectadas pelo serviço?

B.2. Características do espaço físico onde o serviço é disponibilizado

B.2.1. Qualidade de Água e Solo

- Há monitorização do débito de água das torneiras e da eficiência da sua utilização?
- Qual a tipologia das descargas dos sanitários?
- Existem medidas de reutilização da água?
- Os detergentes e desinfectantes utilizados têm certificação ambiental e são utilizados apenas quando necessários para cumprir normas de higiene?

B.2.2. Alterações Climáticas e Energia

- Existem iniciativas para o uso de energia renovável e para aumentar a eficiência energética?
- Existem equipamentos de produção de energia térmica? Se sim, qual a sua eficiência, número e tipo?

Rótulo de Serviço Público Sustentável: Aplicação ao Serviço de Licenciamentos e Apoio às Actividades Económicas da Câmara Municipal de Oeiras

- Existe algum sistema de desligamento automático de iluminação ou aparelho eléctrico?
- Que tipo de lâmpadas são utilizadas?

B.2.3. Gestão dos Recursos Naturais

- É feita reciclagem no edifício municipal? De quê?
- Existe algum espaço de restauração? Se sim, existe material descartável?
- Existe monitorização do consumo de energia, electricidade, água e resíduos produzidos?

B.2.4. Condições de Trabalho

- A organização tem alguma certificação ambiental? SGA, EMAS, certificados energéticos (Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior) ou rótulos ambientais ou sociais?

